

**Carta de
Servicios**
Kālida Sant Pau

kālida



1. Sobre Kālida

La FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA promueve un modelo de apoyo psicosocial integral centrado en las personas, complementario a los tratamientos médico. Su objetivo es crear centros de soporte, situados a pocos metros de los Servicios de Oncología de los hospitales públicos de referencia en tratamientos del cáncer, con espacios para acoger y acompañar a las personas que conviven con el cáncer. En ellos, encontrarán apoyo práctico, emocional y social, en un ambiente agradable especialmente diseñado para sentirse protegidas, informadas y entendidas.

El servicio tiene como finalidad complementar los tratamientos médicos de los hospitales y se inspira en el modelo de atención psicosocial de la ONG internacional Maggie's, a cuya red de centros forma parte.

La FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA ofrece sus servicios en el centro KĀLIDA SANT PAU.

2. Objetivo de la Carta de Servicios

La presente Carta de Servicios se elabora y se hace pública para comunicar los servicios y los compromisos de calidad asociados a los mismos que ofrece el centro Kālida Sant Pau gestionado por la FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

2

3. Datos de contacto

- Organización objeto de la carta de servicios:
 - FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA.
 - Dirección: Carrer Sant Antoni Maria Claret, 167, 08025 Barcelona (recinto del Hospital de Sant Pau de Barcelona)
 - Teléfono: 93 050 23 23
 - Correo electrónico: hola@fundaciokalida.org
 - Página web: www.fundaciokalida.org
- Alcance de la carta de servicios: centro KĀLIDA SANT PAU.
 - Dirección: Carrer Sant Antoni Maria Claret, 167, 08025 Barcelona (recinto del Hospital de Sant Pau de Barcelona)
 - Mapa de ubicación:
 - Google Maps: <https://g.page/fundaciokalida?share>
 - Mapas de acceso: https://www.fundaciokalida.org/wp-content/uploads/2021/09/PlanolKalida_CAT_202109-1.pdf
 - Teléfonos: centro Kālida Sant Pau: 935 537 930
 - Correo electrónico centro Kālida Sant Pau: kalida.santpau@fundaciokalida.org
 - Página web: <https://www.fundaciokalida.org/es/como-te-ayudamos/kalida-sant-pau/>
- Redes sociales:
 - Youtube: <https://www.youtube.com/kalida>
 - Twitter: <https://twitter.com/fundaciokalida>
 - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/11081579/admin/>
 - IG: <https://www.instagram.com/fundaciokalida/>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/fundaciokalida>

- Horario de atención a las personas usuarias: lunes a jueves de 8:30 a 17 horas, viernes de 8:30 a 15 horas (agosto, jornada intensiva de 8h30 a 15h, semana de Navidad, cerrado)
- Cómo llegar:
 - En transporte público: Metro Línea 5 (Paradas: Sant Pau o 2 de Maig), Línea 4 (Paradas Sant Pau o Guinardó), Autobús (líneas 19, 47, 92, 117, 191, 192, H6, V23, D50, N1, N4)
 - En coche: aparcamiento gratuito en el parking del Hospital de Sant Pau para personas con movilidad reducida y/u otras necesidades especiales, que reciben el apoyo de KĀLIDA
 - En bicicleta: aparcamiento de bicicletas y estación Bicing en el acceso al Hospital de Sant Pau (C/Mas Casanovas 137, salida metro línea 4) así como C/ Sant Antoni Maria Claret, 290-296, esquina C/ Sant Quintí y en el acceso al Recinto Modernista (C/Sant Antonio Maria Claret 214, salida metro línea 5). Aparcamiento de bicicletas en el Recinto del Hospital de Sant Pau, al lado del edificio de la Facultad de Medicina de la UAB.

4. Personas usuarias del Centro Kālida Sant Pau

Los Centro Kālida se dirigen a las personas que conviven con el cáncer: personas enfermas de cáncer, familiares, cuidadores y su entorno más cercano.

5. Servicios del centro

3

Los servicios que se ofrecen, de forma gratuita, son los siguientes:

- *Servicios de soporte y atención individual a nivel emocional, social y práctico/corporal*: sesiones individuales, en pareja o familiares, con o sin cita previa. Modalidades: presencial y online.

El Centro Kālida ofrece atención a las personas que conviven con el cáncer de forma inmediata, es decir, sin cita previa, a cualquier persona usuaria en su horario habitual de apertura.

Dicha atención sin cita previa (programa *Pásate*) es realizada habitualmente por las enfermeras Especialistas en Soporte Oncológico quienes, mediante la escucha activa de las preocupaciones y necesidades de las personas usuarias, y en función de la/s situación/es detectada/as, pueden derivarlas al / a los profesional/es más adecuado/s del equipo asistencial del Centro - ya sea un/a trabajador/a social o un/a psicooncólogo/a - para que puedan recibir el soporte individual social o emocional- con cita previa - más apropiado a su situación.

Si, durante la primera visita sin cita previa, la situación de la persona usuaria no requiere de una atención individualizada, las orientan hacia algún/os de los servicios de soporte grupal del programa de soporte psicosocial integral del Centro KĀLIDA

Los principales objetivos a conseguir con el soporte y atención individual son:

- Proporcionar información a través del soporte práctico/corporal. El cáncer puede tener un impacto significativo en los aspectos prácticos de la vida de las personas. Kālida da soporte a las personas ofreciendo información que ayude a comprender su diagnóstico de cáncer y las consecuencias de los tratamientos; además, brinda a las personas las herramientas y técnicas necesarias para que vivan sus vidas lo mejor posible. A menudo la noticia del diagnóstico de cáncer desborda a la persona y ni siquiera sabe qué preguntas debe hacer o por dónde comenzar. Nuestros expertos profesionales ayudan a navegar por el complejo mundo de las

palabras médicas, a interpretar la información y a profundizar en cómo afecta a la persona de múltiples maneras.

- Dar soporte a las personas para la gestión de las necesidades emocionales. El cáncer puede desencadenar una crisis existencial. Desafía la propia percepción de la persona, su existencia en el mundo y el sentido y significado de su vida. Las personas con cáncer, así como sus familiares, amigos y/o cuidadores, experimentan diferentes tipos de reacciones emocionales tales como miedo, ansiedad, enfado, culpabilidad, remordimientos y depresión. Hay una creciente evidencia que demuestra que el estado emocional puede influir en la experiencia del cáncer, los tratamientos, la recuperación y la calidad de vida. Los Centros Kālida dan soporte a las personas para gestionar los conflictos que el cáncer puede comportar en sus vidas.
- Proporcionar acompañamiento social. El cáncer es una de las patologías que tiene más impacto en la situación social de las personas afectadas, teniendo consecuencias en su entorno más inmediato. A raíz del diagnóstico y el posterior tratamiento, es muy habitual que las personas y/o los cuidadores principales necesiten largas bajas laborales o detener su actividad profesional si son personas que trabajan por cuenta propia. Una de las consecuencias más habituales es que las familias vean sustancialmente mermados sus ingresos. Kālida considera que es fundamental acompañar a las personas con cáncer en su dimensión social para que puedan adaptarse lo más rápidamente a su nueva situación.
- *Servicios de soporte grupal, a nivel emocional, social y corporal, mediante sesiones grupales, grupos de soporte, talleres y cursos.* Modalidades: presencial y online.
 - Taller: actividad que se realiza en grupos cerrados*, con carácter recurrente o no, en una única sesión de contenido monográfico en el ámbito emocional, práctico/corporal o social. Los talleres están dinamizados por una/a profesional de Kālida o un voluntario/a especialista. Con un programa de contenidos predefinido, se pretende transmitir información fiable sobre temas que preocupan a las personas que visitan el centro y compartir experiencias entre personas con situaciones similares.
 - Grupo de soporte: espacio organizado de forma recurrente en grupos abiertos*, dinamizado por un/a profesional de Kālida que trata sobre temáticas concretas relacionadas con el cáncer. Su objetivo es que las personas asistentes puedan compartir experiencias sobre la temática del grupo, sea del ámbito emocional, práctico/corporal o social, así como recibir orientaciones e informaciones basadas en la evidencia por parte de los/las profesionales de Kālida.
 - Sesión grupal: espacio organizado en grupos abiertos*, de forma recurrente, por parte de un/a profesional de Kālida que está dirigido a personas con cáncer y/o a su entorno inmediato. Su objetivo es que las personas asistentes puedan aprender a utilizar herramientas o técnicas específicas que contribuyen a mitigar el impacto emocional, práctico/corporal o social del proceso oncológico.
 - Cursos: actividad que se realiza en grupos cerrados*, con carácter recurrente o no, mediante varias sesiones de contenido monográfico, ya sea del ámbito emocional, práctico/corporal o social. Los cursos están dinamizados por una/a profesional de Kālida o un profesional externo y puede contar con la participación de colaboradores externos ya sean profesionales como voluntarios especialistas. Con un programa de contenidos predefinido, pretenden transmitir información fiable sobre temas que preocupan a las personas que visitan el centro, aprender a utilizar herramientas o técnicas específicas que contribuyan a mitigar el impacto del proceso oncológico y compartir experiencias entre personas con situaciones similares.

*Un grupo abierto es aquel que puede empezar con unos miembros y, posteriormente, incorporar nuevas personas interesadas que se unan al grupo. Un grupo cerrado no admite nuevos miembros en su transcurso.

- *Servicios de información relacionados con el cáncer:* consulta y préstamo del fondo bibliográfico relacionado con la evidencia del proceso oncológico. Modalidades: presencial y a través de la página web de la FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA. Los materiales informativos y de consulta pueden tener los siguientes formatos:
 - Libros, de la biblioteca del Centro Kālida
 - Ebook, de descarga en la página web de KĀLIDA
 - Rectas, de descarga en la web de KĀLIDA
 - Videos, de sesiones grupales puntuales o producidos específicamente
 - Podcasts
 - Infografías

6. Compromisos de calidad e indicadores

Los compromisos de calidad establecidos para cada servicio que son asumidos por la organización, así como los indicadores asociados que permiten evaluar su cumplimiento, se describen a continuación:

Servicio	Compromisos	Indicadores
1ª visita, sin cita previa	Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que han sido acogidas con amabilidad y hospitalidad en su primera cita al centro	Porcentaje de personas usuarias que están de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que han sido acogidas con amabilidad y hospitalidad en su primera cita (resultado de la encuesta de satisfacción).
	Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que han sido atendidas con rapidez en su primera visita al centro	Porcentaje de personas usuarias que están de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que han sido atendidas con rapidez en su primera cita al centro (resultado de la encuesta de satisfacción).
	Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que durante su primera visita al centro se han sentido atendidas de forma empática por parte del/de la profesional	Porcentaje de personas usuaria que están de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que se han sentido tratadas con empatía en su primera visita al centro (resultado de la encuesta de satisfacción).
	Lograr que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que durante su primera visita se les ha atendido de forma profesional	Porcentaje de personas usuarias que están de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que se han sentido tratadas con profesionalidad en su primera visita al centro (resultado de la encuesta de satisfacción).
	Conseguir que, como mínimo, el 75% de las personas que han realizado una primera visita sin cita previa la consideren útil o muy útil	Porcentaje de personas usuarias que afirman que su primera visita al centro ha sido útil o muy útil (resultado de la encuesta de satisfacción).
	Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas que realizan una primera visita al centro valoren su nivel de satisfacción global con 4 o 5 puntos (en una escala de 1 a 5 puntos)	Porcentaje de personas usuarias que valoran la satisfacción general de la primera visita al centro con 4 o 5 puntos (resultado de la encuesta de satisfacción).

Servicio	Compromisos	Indicadores
<p>7</p> <p>Servicios de soporte y atención individual a nivel emocional y social</p>	<p>Lograr que el tiempo de espera entre la primera entrevista individual sin cita previa y la segunda cita con un profesional de referencia en soporte social (trabajador social) o emocional (psicooncólogo) - siempre que se estime que dicha persona requiere este tipo de soporte - no sea superior a 14 días hábiles en un 80% de los casos y nunca superior a 30 días hábiles</p>	<p>Porcentaje de primeras citas programadas de soporte individual social o emocional y realizadas en un plazo no superior a 15 y 30 días hábiles desde la primera entrevista individual sin cita previa - siempre que se estime que dicha persona requiere este tipo de soporte -</p>
	<p>Lograr que, como mínimo, el 90% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que las sesiones de soporte individual social y/o emocional con cita previa se realizan en un espacio adecuado para expresar sus necesidades / emociones.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el espacio es el adecuado para expresar sus necesidades + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte social*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el espacio es el adecuado para expresar sus necesidades)/ número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>
	<p>Conseguir que, como mínimo, el 85% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que la frecuencia de las sesiones de soporte individual emocional y/o social con cita previa es la adecuada.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que la frecuencia de las sesiones de soporte individual emocional con cita previa sea la adecuada + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte social*porcentaje de personas usuarias del soporte social que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que la frecuencia de las sesiones de soporte individual emocional con cita previa sea la adecuada)/ número total encuestas</p>

<p>Servicios de soporte y atención individual a nivel emocional y social (continuación)</p>		<p>cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>
	<p>Lograr que, como mínimo, el 75% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que las sesiones de soporte individual social y/o emocional con cita previa se inician puntualmente.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las sesiones de soporte individual emocional con cita previa se inician puntualmente + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte social*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las sesiones de soporte individual social con cita previa se inician puntualmente)/ número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>
	<p>Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) de las sesiones de soporte individual con cita previa le ha escuchado y atendido con empatía.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las sesiones de soporte individual emocional con cita previa se inician puntualmente + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte social*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las sesiones de soporte individual social con cita previa se inician puntualmente)/ número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>
	<p>Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) de las sesiones de soporte individual con cita previa les ha transmitido la información de forma clara.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) le ha transmitido la información de forma clara + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte</p>

<p>Servicios de soporte y atención individual a nivel emocional y social (continuación)</p>		<p>social*porcentaje de personas usuarias del soporte social que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) le ha transmitido la información de forma clara) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>
	<p>Lograr que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) de las sesiones de soporte individual con cita previa les ha tratado de forma amable.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) de las sesiones de soporte individual con cita previa le ha tratado de forma amable + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte social*porcentaje de personas usuarias del soporte social que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) de las sesiones de soporte individual con cita previa le ha tratado de forma amable) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>
	<p>Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) de las sesiones de soporte individual con cita previa les ha atendido con profesionalidad.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) de las sesiones de soporte individual con cita previa les ha atendido con profesionalidad + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte social*porcentaje de personas usuarias del soporte social que están de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) de las sesiones de soporte individual</p>

<p>Servicios de soporte y atención individual a nivel emocional y social (continuación)</p>		<p>con cita previa de las sesiones de soporte individual con cita previa les ha atendido con profesionalidad) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>
	<p>Lograr que, como mínimo, el 75% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que las sesiones de soporte individual con cita previa con el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) les ha sido de utilidad en su situación emocional o socioeconómica/laboral.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las sesiones de soporte individual con cita previa con el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) le ha sido de utilidad en su situación emocional + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte social*porcentaje de personas usuarias del soporte social que están de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las sesiones de soporte individual con cita previa con el/la profesional de referencia (psicooncólogo/a o trabajador/a social) le ha sido de utilidad en su situación socioeconómica/ número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>
	<p>Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias del servicio de soporte y atención individual valoren su nivel de satisfacción global con 4 o 5 puntos (en una escala de 1 a 5 puntos)</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte emocional*porcentaje de personas usuarias del soporte emocional que valoran la satisfacción general del soporte y atención individual con 4 o 5 puntos + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte social*porcentaje de personas usuarias del soporte social que valoran la satisfacción general del soporte y atención individual con 4 o 5 puntos)/ número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte y atención individual</p>

Servicio	Compromisos	Indicadores
Soporte grupal	<p>Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que han sido acogidas con amabilidad y hospitalidad en su visita para asistir a cursos, talleres, sesiones o grupos de soporte</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia de los talleres de soporte grupal le ha tratado de forma amable + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia de los cursos de soporte grupal le ha tratado de forma amable + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones grupales* porcentaje de personas usuarias de sesiones que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia de las sesiones grupales le ha tratado de forma amable + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte* porcentaje de personas usuarias de grupos de soporte que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la profesional de referencia de los grupos de soporte le ha tratado de forma amable) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal</p>
	<p>Lograr que, como mínimo, 90% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que las sesiones de soporte grupal se realizan en un espacio adecuado.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que los talleres se realizan en un espacio adecuado + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que los cursos se realizan en un espacio adecuado + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones* porcentaje de personas usuarias de sesiones que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que los talleres se realizan en un espacio adecuado + número de encuestas</p>

Soporte grupal (continuación)		<p>cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte* porcentaje de personas usuarias de grupos de soporte que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que los grupos se realizan en un espacio adecuado) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal</p>
	<p>Conseguir que, como mínimo, el 90% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que las explicaciones a los temas tratados en las actividades de soporte grupal se han transmitido de forma clara.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las explicaciones a los temas tratados en los talleres se han transmitido de forma clara+ número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las explicaciones a los temas tratados en los cursos se han transmitido de forma clara + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones grupales* porcentaje de personas usuarias de sesiones grupales que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar en valorar que las explicaciones a los temas tratados en los cursos se han transmitido de forma clara +número de encuestas cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte* porcentaje de personas usuarias de grupos de soporte que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que las explicaciones a los temas tratados en los grupos de soporte se han transmitido de forma clara) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal</p>
	<p>Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que el/la facilitador/a de las sesiones de soporte grupal se les ha escuchado y atendido con empatía.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la facilitador/a de los talleres les ha escuchado y atendido con empatía + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de</p>

<p>Soporte grupal (continuación)</p>		<p>acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la facilitador/a de los cursos les ha escuchado y atendido con empatía + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones grupales* porcentaje de personas usuarias de sesiones que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la facilitador/a de las sesiones grupales les ha escuchado y atendido con empatía + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte* porcentaje de personas usuarias de grupos de soporte que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el/la facilitador/a de los grupos de soporte les ha escuchado y atendido con empatía) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal</p>
	<p>Lograr que, como mínimo, el 85% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que compartir experiencias en las sesiones de soporte grupal les ha supuesto un beneficio.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres* porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que compartir experiencias en los talleres les ha supuesto un beneficio + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos* porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en que compartir experiencias en los cursos les ha supuesto un beneficio+ número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones grupales* porcentaje de personas usuarias de sesiones que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que compartir experiencias en las sesiones les ha supuesto un beneficio + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte* porcentaje de personas usuarias de grupos de soporte que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que compartir experiencias en los grupos de soporte les ha supuesto un beneficio) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal.</p>

<p>Soporte grupal (continuación)</p>	<p>Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que los profesionales de las sesiones de soporte grupal han actuado con profesionalidad.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que los profesionales de los talleres han actuado con profesionalidad + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en que los profesionales de los cursos han actuado con profesionalidad + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones grupales* porcentaje de personas usuarias de sesiones que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que los profesionales de las sesiones han actuado con profesionalidad +número de encuestas cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte* porcentaje de personas usuarias de grupos de soporte que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que los profesionales de las sesiones grupales han actuado con profesionalidad) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal</p>
	<p>Lograr que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que las sesiones de soporte grupal les ha sido de utilidad para mejorar su bienestar y calidad de vida.</p>	<p>(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que les ha sido de utilidad para mejorar su bienestar y calidad de vida + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que les ha sido de utilidad para mejorar su bienestar y calidad de vida + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones grupales* porcentaje de personas usuarias de sesiones que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que les ha sido de utilidad para mejorar su bienestar y calidad de vida +número de encuestas cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte* porcentaje de personas usuarias de</p>

Soporte grupal (continuación)		grupos de soporte que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que les ha sido de utilidad para mejorar su bienestar y calidad de vida) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal
	Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que el tiempo de espera entre que solicitaron participar en una sesión grupal y su participación efectiva es el apropiado.	(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el tiempo de espera entre que solicitaron participar en taller y su participación efectiva es el apropiado + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que el tiempo de espera entre que solicitaron participar en un curso y su participación efectiva es el apropiado)/ número total encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres y cursos grupales
	Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que se debe mantener el mismo nivel de puntualidad en las sesiones de soporte grupal.	(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que se debe mantener el mismo nivel de puntualidad en los talleres+ número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que se debe mantener el mismo nivel de puntualidad en los cursos +número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones grupales* porcentaje de personas usuarias de sesiones que se debe mantener el mismo nivel de puntualidad en las sesiones grupales +número de encuestas cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte* porcentaje de personas usuarias de grupos de soporte que manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo en valorar que se debe mantener el mismo nivel de puntualidad en los

Soporte grupal (continuación)		grupos de soporte) / número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal
	Conseguir que, como mínimo, el 90% de las personas usuarias del servicio de soporte y atención grupal valoren su nivel de satisfacción global con 4 o 5 puntos (en una escala de 1 a 5 puntos)	(Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con talleres*porcentaje de personas usuarias de talleres que valoran la satisfacción general de los talleres con 4 o 5 puntos + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con cursos*porcentaje de personas usuarias de cursos que valoran la satisfacción general de los cursos con 4 o 5 puntos + Número de encuestas cumplimentadas relacionadas con sesiones*porcentaje de personas usuarias de sesiones que valoran la satisfacción general de las sesiones con 4 o 5 puntos + número de encuestas cumplimentadas relacionadas con grupos de soporte*porcentaje de personas usuarias de grupos de soporte que valoran la satisfacción general de los grupos con 4 o 5 puntos)/ número total encuestas cumplimentadas relacionadas con el soporte grupal

Servicio	Compromisos	Indicadores
Consulta y préstamo de fondo bibliográfico	Disponer de un mínimo de 290 títulos para préstamo y de títulos o materiales disponibles en descarga en la página web relacionados con el proceso oncológico.	Número de títulos disponibles para préstamo y de títulos o materiales disponibles en descarga en la página web del centro Kālida Sant Pau
	Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que el fondo bibliográfico (sea de la biblioteca del centro como el disponible online) es útil durante el proceso oncológico.	Porcentaje de personas usuarias que están de acuerdo o muy de acuerdo en que el fondo bibliográfico (biblioteca del centro y material disponible en la página web del centro) es útil durante el proceso oncológico (resultado de la encuesta de satisfacción anual).
	Conseguir que, como mínimo, el 80% de las personas usuarias estén de acuerdo o muy de acuerdo en que el fondo bibliográfico (biblioteca del centro y material disponible online) satisface sus necesidades	Porcentaje de personas usuarias que están de acuerdo o muy de acuerdo en que el fondo bibliográfico (biblioteca del centro y material disponible en la página web del centro) satisface sus necesidades (resultado de la encuesta de satisfacción anual).

Servicio	Compromisos	Indicadores
Gestión de quejas y sugerencias	Contestar el 100% de las sugerencias y quejas planteadas por las personas usuarias en relación con los servicios prestados en el plazo máximo de 30 días hábiles.	Porcentaje de quejas y sugerencias planteadas por las personas usuarias en relación con los servicios prestados, que se responden en el plazo máximo 30 días hábiles desde su recepción

7. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Las personas usuarias que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA (los canales establecidos se enumeran en el apartado 10 de este documento). En caso de incumplimiento, la organización analizará las causas y definirá las medidas necesarias para evitar su repetición.

8. Evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos

Anualmente, FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA recopilará los datos asociados a los indicadores incluidos en esta Carta de Servicios para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Los resultados se publicarán en la página web de FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA (<https://www.fundaciokalida.org/es/sobre-kalida/calidad/>).

9. Normativa aplicable

La normativa vigente aplicable a los servicios prestados es:

- Decreto 151/2017, de 17 de octubre, por el que se establecen los requisitos y las garantías tecnosanitarias comunes de los centros y servicios sanitarios y los procedimientos para su autorización y registro (DOGC número 7477, publicado el 19/10/2017).
- Decreto 205/2015, de 15 de septiembre, del régimen de autorización administrativa y de comunicación previa de los servicios sociales y del Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos Sociales.

18

10. Derechos y responsabilidades de las personas usuarias del servicio

Los derechos y responsabilidades de las personas usuarias establecidos por FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA y los reconocidos expresamente por el ordenamiento jurídico vigente son los siguientes:

Derecho a:

- Ser atendido con profesionalidad, empatía, respeto y sin prejuicios.
- Acceder libre y gratuitamente a todos los servicios y actividades del centro.
- Recibir información veraz sobre los servicios y actividades que presta el centro.
- Recibir soporte psicosocial integral complementario personalizado basado en la evidencia por parte de los/las profesionales.
- Presentar sugerencias, quejas y felicitaciones sobre el funcionamiento del Centro y los servicios y actividades.
- Tener garantizada la protección de datos de carácter personal y, en particular, su seguridad y confidencialidad.
- Participar activamente junto con su/s profesional/es de referencia en la definición de los objetivos del soporte psicosocial que recibe en el centro.

- Evaluar los servicios recibidos mediante los cuestionarios de satisfacción y recomendación definidos por Kālida.

Responsabilidad de:

- Facilitar la información necesaria para valorar la situación personal, clínica, física y emocional de cada persona, responsabilizándose de la veracidad de esta, así como informar de los cambios que se produzcan en su situación.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia otros usuarios, así como los/las profesionales del centro y las personas voluntarias.
- Comprometerse a asistir puntualmente a las sesiones individuales o grupales a las que se han inscrito y, en caso de no poder participar, avisar previamente con la mayor antelación posible.
- Tener una actitud constructiva y respetuosa respecto a las opiniones, ideas o comentarios de las personas con las que se relacione en el centro, evitando juicios de valor.
- Informar de forma veraz a otras personas sobre el Centro Kālida, sus actividades y servicios y el trabajo de los/las profesionales y voluntarios/arias.
- Evaluar los servicios recibidos mediante los cuestionarios de satisfacción y recomendación definidos por Kālida.
- Cuidar del Centro Kālida como si fuese su propia casa.

11. Formas de participación de las personas usuarias

Los mecanismos formales de participación de las personas usuarias en el proceso de elaboración y actualización de la Carta de Servicios se realizan a través de:

- Encuestas de satisfacción
- Entrevistas personales con las personas usuarias

19

La organización analizará los resultados de las encuestas y entrevistas y se valorarán todas las propuestas de mejora de acuerdo con los recursos disponibles.

12. Formas de presentación de sugerencias y quejas

FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA establece los siguientes canales para que las personas usuarias puedan ponerse en contacto y plantear sugerencias y quejas sobre el servicio prestado:

- Presencialmente, en el formulario disponible en la zona de acogida, o a cualquier profesional del Centro Kālida Sant Pau (Carrer Sant Antoni Maria Claret, 167, 08025 Barcelona)
- Correo electrónico: hola@fundaciokalida.org
- Teléfono: 935 537 930
- Página web corporativa (www.fundaciokalida.org),
 - o A través de la página que se encuentra enlazada en el footer de la Home <https://www.fundaciokalida.org/es/sobre-kalida/calidad/>
 - o y dentro de la sección "Sobre Kālida /Calidad" (<https://www.fundaciokalida.org/es/sobre-kalida/calidad/>).
- A través de las diferentes encuestas de satisfacción que se hacen llegar a las personas usuarias.

La resolución de las sugerencias y quejas recibidas serán notificadas a las personas usuarias en el plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción.

13. Mecanismos de comunicación

Los principales mecanismos que la organización establece para dar a conocer su Carta de Servicios son:

- Difusión interna, mediante el envío de un comunicado interno por correo electrónico por parte del Director/a de la FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA dirigido a los profesionales externos, voluntarios y miembros de la Comisión Ejecutiva de la organización así como la realización de reuniones explicativas con el personal laboral.
- Difusión externa a las partes interesadas, mediante:
 - o Web corporativa www.fundaciokalida.org, sección Sobre KĀLIDA / Calidad (<https://www.fundaciokalida.org/es/sobre-kalida/calidad/>) donde además se enlazará con los formularios de sugerencias y quejas.
 - o Redes sociales (Linkedin, Twitter, Facebook e Instagram).
 - o En el Centro Kālida: folleto informativo disponible en la entrada del Centro.
 - o Memoria Anual de la FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA

14. Responsable de la Carta de Servicios

El responsable de la Carta de Servicios es la Dirección de FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA.

15. Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia

La Carta de Servicios de FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA ha sido aprobada por su Comisión Ejecutiva el en fecha 21 de diciembre de 2022.

El documento estará vigente durante un plazo de dos años desde la citada fecha de aprobación.



kālida

Te acompañamos con el cáncer

Contacta o síguenos en:
hola@fundaciokalida.org
www.fundaciokalida.org/es
[@fundaciokalida](https://www.instagram.com/fundaciokalida)