

## 1. PRESENTACIÓN

La Asociación NEP La Palma es una entidad sin ánimo de lucro que tiene como finalidad principal la protección, atención, promoción de la autonomía personal e inclusión social de personas con discapacidad y/o en situación de dependencia de la isla de La Palma, así como el apoyo y acompañamiento a sus familias.

Sus actuaciones se orientan a mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, fomentar su participación activa en la comunidad y promover la igualdad de oportunidades.

Esta Carta de Servicios tiene como objetivo informar a las personas usuarias, familias, entidades colaboradoras y ciudadanía sobre los servicios que ofrece la Asociación, los compromisos de calidad asumidos y los derechos que asisten a quienes utilizan nuestros recursos.

## 2. MISIÓN

Contribuir al bienestar y la calidad de vida de las personas con discapacidad y/o dependencia, ofreciendo apoyos especializados, recursos de promoción de la autonomía personal, atención integral y oportunidades para la participación social y comunitaria.

## 3. VISIÓN

Ser una entidad de referencia en La Palma por la calidad de sus servicios, la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, la innovación social y la promoción de una sociedad inclusiva, accesible y respetuosa con la diversidad.

## 4. VALORES

- Respeto a la dignidad y derechos de las personas.
- Inclusión social y participación comunitaria.
- Promoción de la autonomía personal.
- Atención centrada en la persona.

- Profesionalidad y mejora continua.
- Transparencia y responsabilidad social.
- Trabajo en equipo y colaboración con las familias.
- Igualdad de oportunidades.

## **5. PERSONAS DESTINATARIAS**

Los servicios y programas de la Asociación están dirigidos principalmente a:

- Niños, niñas y jóvenes con discapacidad.
- Personas adultas con discapacidad.
- Personas en situación de dependencia.
- Familias y personas cuidadoras.
- Personas que requieran programas específicos de rehabilitación acuática.
- Personas socias beneficiarias y colaboradoras de la entidad.

## **6. SERVICIOS QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN**

### **Centro Rehabilitador NEP**

Servicio dirigido a niños, niñas y jóvenes con discapacidad mediante apoyos especializados destinados a favorecer su desarrollo y autonomía. Incluye:

- Logopedia.
- Fisioterapia.
- Pedagogía.
- Deporte adaptado.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Apoyo en actividades de la vida diaria.
- Programas de promoción de la autonomía personal.

## **Centro de Día NEP**

Recurso de atención diurna para personas adultas con discapacidad, orientado a fomentar la autonomía personal, la inclusión social y el mantenimiento de capacidades. Incluye:

- Atención especializada diurna.
- Logopedia.
- Fisioterapia.
- Pedagogía.
- Rehabilitación acuática.
- Deporte adaptado.
- Actividades ocupacionales.
- Actividades de ocio y participación comunitaria.
- Apoyo en actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- Programas de promoción de la autonomía personal.

## **Servicio de Rehabilitación Acuática**

Programa de terapias y actividades desarrolladas en piscina climatizada destinado a mejorar capacidades físicas, funcionales y de bienestar de las personas participantes.

Puede estar dirigido tanto a personas socias beneficiarias como a otras personas con necesidad acreditada mediante prescripción profesional.

## **Información, orientación y acompañamiento familiar**

La Asociación desarrolla actuaciones de información, asesoramiento y apoyo a familias en relación con recursos, derechos, accesibilidad, autonomía personal e inclusión social, de acuerdo con sus fines estatutarios.

## **7. Compromisos de calidad**

La Asociación NEP La Palma se compromete a:

1. Ofrecer una atención personalizada y centrada en cada persona usuaria.

2. Garantizar la igualdad de trato y la no discriminación.
3. Mantener la confidencialidad de toda la información personal.
4. Favorecer la participación activa de las personas usuarias y sus familias.
5. Diseñar programas y apoyos adaptados a las necesidades individuales.
6. Promover la formación continua del equipo profesional.
7. Evaluar periódicamente la satisfacción de las personas usuarias y familias.
8. Gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias con criterios de transparencia y mejora continua.
9. Impulsar actividades que favorezcan la inclusión social y comunitaria.
10. Mantener sistemas de gestión orientados a la calidad y mejora de los servicios.

## **8. Derechos de las personas usuarias**

Las personas usuarias tendrán derecho a:

- Recibir una atención respetuosa y digna.
- Participar en las decisiones que afecten a su intervención.
- Obtener información clara y comprensible sobre los servicios.
- Presentar sugerencias, felicitaciones, reclamaciones o quejas.
- Ser atendidas con confidencialidad y protección de sus datos personales.
- Participar en actividades y programas en igualdad de oportunidades.

## **9. Participación y sugerencias**

La Asociación considera la participación de las personas usuarias y de sus familias como una herramienta fundamental para la mejora continua.

Las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones podrán presentarse mediante:

- Atención directa en los centros.
- Correo electrónico.
- Formularios establecidos por la entidad.
- Procedimientos internos de gestión de sugerencias y reclamaciones.

[\[asociacionnep.org\]](https://asociacionnep.org/)

## 10. Indicadores de seguimiento

La calidad de los servicios se evaluará periódicamente a través de indicadores como:

- Número de personas atendidas.
- Grado de satisfacción de personas usuarias y familias.
- Número de reclamaciones y tiempo de respuesta.
- Participación en actividades y programas.
- Cumplimiento de los objetivos de los planes individuales de apoyo.
- Acciones de formación realizadas por el personal.
- Actividades de mejora implementadas.

## 11. Datos de contacto

### ▪ **Asociación NEP La Palma**

Camino Las Piteras, 22. Jedey (Las Manchas). 38760. Los Llanos de Aridane. La Palma.

### ▪ **Teléfono:** 922 462 886

### ▪ **Correo electrónico:** [direccion@asociacionnep.org](mailto:direccion@asociacionnep.org)

### ▪ **Página web:** [www.asociacionnep.org](https://www.asociacionnep.org)