

Comisionado para las Drogodependencias

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones

Programa

de

intervención

en centros

de día

en Andalucía



JUNTA DE ANDALUCÍA

PROGRAMA
DE INTERVENCIÓN
EN CENTROS
DE DÍA
EN ANDALUCÍA

AUTORES

- D. FERNANDO ARENAS DOMINGUEZ
Comisionado para las Drogodependencias.
- D. JAVIER GUZMAN CUEVAS
Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias.
- D. CARLOS ROSADO DOMÍNGUEZ
Comisionado para las Drogodependencias.
- D^a. ARA MILLAN JIMENEZ
Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias.
- D^a TINA RAMÓN GARCÍA
Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias.
- D^a. NURIA DIAZ LEDESMA
Diputación Provincial de Almería.
- D. ANTONIO VAZQUEZ CERVILLA
Diputación Provincial de Málaga.
- D^a. M^a DEL PILAR RUIZ SANCHEZ
Diputación Provincial de Huelva.
- D. CARLOS CAURCEL CUENCA
Diputación Provincial de Granada.
- D^a. INMACULADA SANTIAGO HERNÁNDEZ
Diputación Provincial de Córdoba.
- D^a. JUANA MARÍA CLEMENTE GARCÍA
Diputación Provincial de Huelva.
- D^a. INES M^a DE SOLA JIMENEZ
Ayuntamiento de Sevilla.
- D. JAIME TORRES GARRIGA
Diputación Provincial de Sevilla.

© Junta de Andalucía. Consejería de Asuntos Sociales
Comisionado para las Drogodependencias

Diseño, maquetación e impresión: A.G. Novograf, S.A. (Sevilla)
Depósito Legal: SE-4244-03
I.S.B.N.: 84-688-5084-5

ÍNDICE

- 1 INTRODUCCIÓN Página 5
- 2 PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN Página 6
- 3 DEFINICIÓN DEL RECURSO Página 8
- 4 DESTINATARIOS Página 8
- 5 CRITERIOS DE ADMISIÓN Página 9
- 6 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN Página 9
- 7 PROCEDIMIENTO DE ACCESO Página 10
- 8 OBJETIVOS GENERALES Página 14
- 9 ÁREAS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS Página 14
- 10 ACTIVIDADES Página 17
- 11 METODOLOGÍA Página 19
- 12 DURACIÓN DEL PROCESO Página 21
- 13 TIPOS DE ALTA Página 22
- 14 CRITERIOS DE ALTA DISCIPLINARIA Página 23
- 15 REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR Página 23
- 16 CONSENTIMIENTO INFORMADO Página 26
- 17 EVALUACIÓN DE CALIDAD Página 27
- 18 ANEXOS Página 31

1

INTRODUCCIÓN

El II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones contempla diversas estrategias para lograr la plena Incorporación Social de las personas con problemas de drogodependencias y adicciones. Estas a su vez implican la adopción de diferentes medidas para poder establecer itinerarios personalizados de incorporación social adaptados a los ritmos y a las necesidades de cada usuario.

Uno de los instrumentos para llevar a cabo estos cometidos lo constituyen los Centros de Día, recursos ambulatorios en los que se realizan intervenciones socio-educativas, complementarias a los programas asistenciales, encaminadas a favorecer la incorporación social de personas con problemas de drogodependencias y adicciones en proceso de tratamiento y desde donde se potencia la formación prelaboral como elemento básico de integración en el entorno del individuo.

Históricamente, estos recursos tuvieron un desarrollo importante en los primeros años del Plan Andaluz sobre Drogas. Su filosofía se sustentaba en un modelo basado en la abstinencia como eje central de la intervención, de manera que el “no consumo” se convertía en el requisito básico para la prestación de servicios desde estos centros. Sin embargo, los cambios producidos en los perfiles de pacientes atendidos y la adopción de estrategias de reducción de riesgos y daños, condicionan la adaptación de los Centros de Día a la realidad actual, precisando de un cambio sustancial, no solo en los criterios de admisión sino también en la metodología de actuación, objetivos e intervenciones.

Este documento contiene las nuevas líneas de actuación y las bases metodológicas de dicho cambio estableciéndose este recurso, como el instrumento de referencia para la incorporación social de las personas con problemas de drogodependencias y adicciones en Andalucía.

2

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Seguidamente se relacionan una serie de principios básicos, en consonancia con lo establecido en el II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones, cuyos objetivos son: homologar los programas y actuaciones, equiparar el nivel de calidad de los Centros de día (CDs) y favorecer la igualdad de oportunidades.

- **IGUALDAD Y UNIVERSALIDAD:**
no discriminación por razón de raza, sexo, edad o creencias, así como trato humano y digno a la persona con problemas de adicción.
- **CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS:**
se asegura la confidencialidad y protección de los datos de acuerdo a lo estipulado en la legislación correspondiente.
- **GLOBALIDAD E INTEGRALIDAD:**
se realizará un proceso de intervención integral (sanitario, psicológico, socio-educativo, etc.) de la persona y no sobre aspectos parciales de la misma, abarcando los distintos momentos del proceso de intervención.
- **INDIVIDUALIZACIÓN:**
el programa de intervención será individualizado para cada persona y adaptado a sus necesidades.
- **COMPLEMENTARIEDAD:**
en los CDs podrán convivir tanto los programas dirigidos a la abstinencia como los de reducción de riesgos y daños.

- **NORMALIZACIÓN E INTEGRACIÓN:**

el CD es parte del proceso de tratamiento cuyo objetivo final es la incorporación en el medio social de procedencia.

- **COORDINACIÓN:**

para la consecución de los objetivos se deberá actuar en coordinación con cuantas Instituciones públicas o privadas sea necesario, se encuentren o no dentro de la Red de Asistencia al Drogodependiente (Centros sanitarios, de Servicios Sociales, Educativos, Asociaciones, etc.). Así mismo la coordinación es prioritaria con el Comisionado para las Drogodependencias, la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias (Fundación) y las Corporaciones Locales.

- **PARTICIPACIÓN:**

la persona con problemas de drogodependencias y adicciones tiene derecho a participar en su propia recuperación conociendo en todo momento la evolución de su proceso.

- **GRATUIDAD:**

El CD prestará a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones los servicios y la atención necesaria, con carácter gratuito, para su plena Incorporación Social. Para la prestación de dichos servicios, el CD no podrá recibir cantidad alguna de la población atendida. Debe entenderse, por tanto, que los usuarios de CD, sólo deberán correr con sus gastos personales.

- **RESPONSABILIDAD PÚBLICA:**

Estos Recursos tienen que estar acreditados e inscritos en el registro de la Consejería de Asuntos Sociales lo que supone una garantía y responsabilidad pública en cuanto a la calidad y atención que se ofrece en cada uno de ellos.

3

DEFINICIÓN DEL RECURSO

Es un espacio terapéutico en el que se realizan intervenciones socio-educativas en régimen abierto, complementarias a los programas asistenciales, encaminadas a favorecer la incorporación social de personas con problemas de drogodependencias y adicciones en proceso de tratamiento.

4

DESTINATARIOS

- Personas con problemas de drogodependencias y adicciones en tratamiento en un CTA bien en programa de tratamiento con metadona o libre de drogas o consumidores en activo en programa de reducción de riesgos y daños.
- Familiares de las personas con problemas de drogodependencias y adicciones atendidas en el CD.
- Personas de la comunidad donde se circunscribe el CD que demanden información en materia de drogodependencias y adicciones.

5 CRITERIOS DE ADMISIÓN

- Aquellos usuarios que se encuentren en tratamiento en un CTA.
- Usuarios derivados mediante Protocolo específico (**Anexo I**) desde un CTA público o privado-concertado debidamente registrado y acreditado perteneciente a la Red de Drogodependencias o desde el Equipo de Apoyo a Instituciones Penitenciarias (EAIIPP).
- No habrá limitación en la edad de los usuarios destinatarios de este recurso.
- Manifestar voluntariedad por parte de los usuarios en la realización del proceso.
- Se admitirán a todas las personas independientemente del sexo y orientación sexual.
- Para aquellos usuarios que accedan directamente al CD o que no sean derivados a través de un CTA, el CD se pondrá en contacto con el CTA correspondiente para que éste valore y formalice la derivación.

6 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Presentar enfermedades orgánicas o trastorno psíquico en fase aguda que le imposibilite la integración en el proceso y la relación con otros usuarios y equipos.

7

PROCEDIMIENTO DE ACCESO

El acceso a un CD se realiza únicamente a través de un CTA sea público o privado-concertado, debidamente registrado y acreditado perteneciente a la Red de Drogodependencias o del EAIIPP.

Una vez valorada la idoneidad de la derivación a CD por el equipo terapéutico del CTA se informará, amplia y detalladamente al usuario, acerca de éste a través de folletos, videos, etc., que permitan un conocimiento previo del recurso al que va a ser derivado facilitando su posterior integración y aceptación del recurso CD.

A continuación debe cumplimentarse inexcusablemente un **único Protocolo de Derivación a Centro de Día (Anexo I)**, el cual será enviado a la Fundación para su inclusión en la lista de espera del CD correspondiente.

La documentación que se especifica en el protocolo debe estar suficientemente actualizada y completa para facilitar el trabajo de los profesionales del CD, teniendo en cuenta que no se tramitarán, ni se incluirán en la lista de espera, aquellos protocolos que no presenten la documentación completa y actualizada.

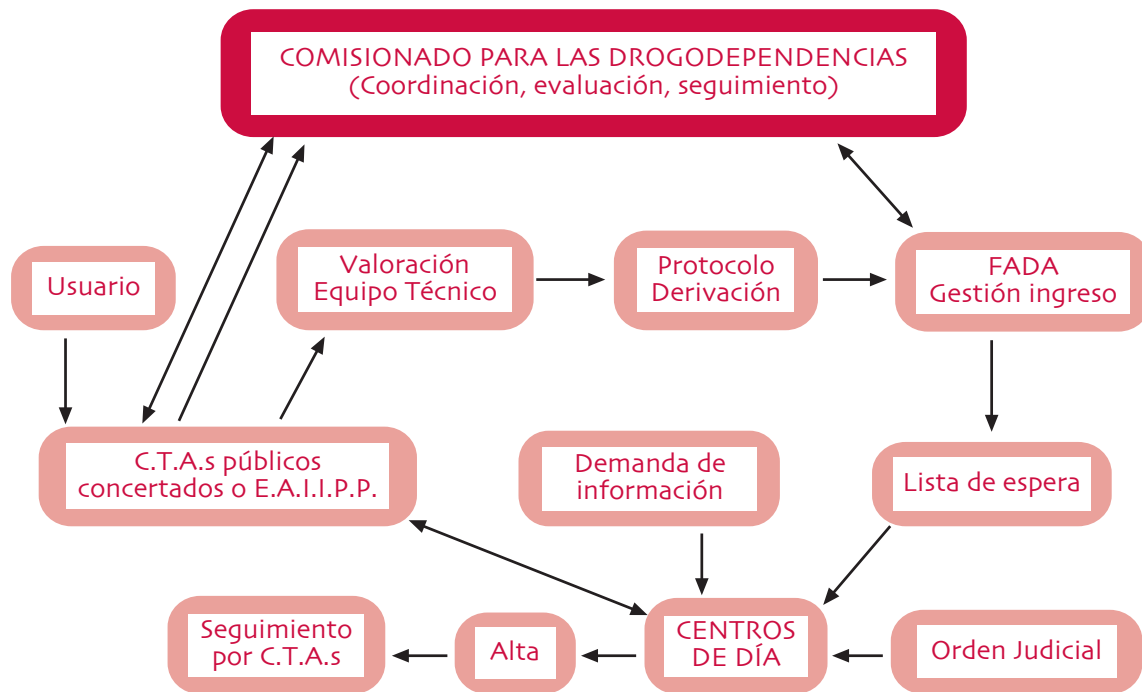
Una vez incluido en la lista de espera se podrá aplazar el acceso del usuario a CD (hasta un máximo de tres meses) debido a circunstancias sanitarias: como enfermedades graves, intervenciones quirúrgicas, familiares o que sean derivados desde Instituciones Penitenciarias.

Los criterios de acceso a CD serán la capacidad del CD, la indicación del terapeuta de referencia del CTA y la fecha de recepción del protocolo.

Mensualmente los CDs remitirán a la Fundación el Informe de los usuarios de CD (**Anexo II**).

Se entiende que el usuario, hasta que no acceda al CD, es responsabilidad del CTA y por tanto debe haber un seguimiento exhaustivo de todas las circunstancias que rodean al mismo. Igualmente, durante su proceso en CD, deberá existir una perfecta coordinación con el CTA de referencia estableciéndose de este modo un modelo de coordinación y seguimiento que implica la colaboración de los CTAs y los CDs.

Se puede observar todo este procedimiento en el siguiente circuito:



Este modelo de coordinación es especialmente importante para realizar el seguimiento del usuario desde ambos dispositivos. Por ello es necesario el intercambio permanente de información durante el proceso de intervención del usuario, teniendo como premisas que la intervención de referencia psicológica, sanitaria y social, se continuará realizando en el CTA derivador. Así, cuando el usuario no asista a las citas programadas en el CTA, éste solicitará información en el CD (y viceversa), acordando las estrategias a seguir, y en su caso, proceder a dar de baja (abandono) al usuario en el recurso CD.

Asimismo, se deberán seguir las siguientes **instrucciones**:

- a. En función de las tipologías de altas (punto 13 del programa) se procederá como sigue:
 - **Altas terapéuticas:** el CD comunicará mediante fax, al CTA de referencia (si los profesionales de ambos recursos no conforman el mismo equipo) y a la Fundación, con 15 días de antelación el alta prevista, para que ésta le asigne y envíe un nuevo protocolo. Este pasará a la lista como "Proceso de Admisión" con una fecha prevista de acceso. A continuación el CD se encargará de gestionar con el CTA el acceso del usuario previa comunicación por la Fundación al CTA de la fecha prevista de acceso. Tras el acceso o renuncia del usuario el CD lo notificará por fax a la Fundación.
 - **Abandono, Alta disciplinaria y Alta derivada:** el CD comunicará inmediatamente por fax, estas circunstancias al CTA de referencia (si los profesionales de ambos recursos no conforman el mismo equipo) y a la Fundación. La Fundación le asignará un nuevo protocolo de la lista de espera, estableciéndose un plazo de acceso de uno a cinco días desde el alta. Si el usuario no es localizado por la Fundación, en un plazo de dos días contados a partir del alta, se asignará un nuevo protocolo. A continuación el CD se encargará de gestionar con el CTA el acceso del usuario previa comunicación por la Fundación al CTA de la fecha prevista de acceso. Tras el acceso o renuncia del usuario el CD lo notificará por fax a la Fundación.

- Los CDs deberán enviar:
 - **A los CTAs de referencia** (si los profesionales de los recursos CD y CTA no conforman el mismo equipo):
 - Un informe de integración-evolución del usuario al mes del inicio del proceso, como máximo (**ANEXO III**).
 - Un informe de alta (independientemente del tipo de alta) que será remitido inmediatamente (**ANEXO IV**).
 - **A la Fundación:**

Los informes de las altas derivadas, disciplinarias y abandono, que serán remitido inmediatamente
- b. Si se produce un abandono o un alta disciplinaria, podrá volver a acceder a ese CD, iniciándose de nuevo el procedimiento. En las altas derivadas el usuario ocupará la primera posición en la lista de espera y el acceso se producirá en la primera plaza vacante que exista en el mismo CD, una vez finalizadas las circunstancias que motivaron la salida. En este caso si el acceso se retrasa en exceso sería valorado por el Comisionado para las Drogodependencias.

8

OBJETIVOS GENERALES

- Promover estrategias específicas de intervención para facilitar la estabilización personal y la normalización social de personas con problemas de drogodependencias y adicciones.
- Atender a las necesidades de información, asesoramiento, orientación y formación de los familiares de las personas con problemas de drogodependencias y adicciones atendidas en el CD.
- Promover que la comunidad facilite el proceso de incorporación social y admita en los recursos normalizados a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones.
- Atender a las necesidades de información de las personas con problemas de drogodependencias y adicciones y de la comunidad en general.

9

ÁREAS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **ÁREA SANITARIA**
 - Fomentar la adquisición y mantenimiento de comportamientos y actitudes que favorecen un estilo de vida saludable.

● **ÁREA FORMATIVO-LABORAL**

- Continuar facilitando la adquisición y desarrollo de hábitos laborales normalizados.
- Facilitar formación prelaboral.
- Capacitar al usuario para la búsqueda activa de empleo.
- Potenciar la formación técnica y la capacitación profesional adaptada a las necesidades y capacidades del usuario y a las demandas del mercado laboral y establecer estrategias para facilitar el acceso del usuario a un empleo.
- Ayudar a conocer la dinámica del mercado laboral y los mecanismos de los sistemas de trabajo.
- Informar, orientar y acompañar para el conocimiento y acceso a los recursos y programas formativos- laborales de la comunidad.
- Fomentar la adquisición o mejoramiento de la formación académica de los usuarios.
- Fomentar la coordinación y utilización de los recursos normalizados de incorporación laboral (SURGE, ORIENTA...)

● **ÁREA JUDICIAL**

- Informar, asesorar y orientar.
- Fomentar una actitud independiente en la gestión de las circunstancias judiciales, penales, administrativas, económicas...

● **ÁREA FAMILIAR**

- Fomentar la participación activa e implicación de la familia como apoyo al proceso de incorporación social del usuario.
- Ayudar a favorecer el desarrollo de pautas de convivencia normalizada y/o establecer o recuperar las relaciones familiares.
- Dotar a la familia de los conocimientos, técnicas y habilidades necesarios para lograr un cambio en la dinámica familiar, que le ayude a abordar adecuadamente el problema de drogodependencias y/o adicciones.

● **ÁREA DE RELACIONES SOCIALES**

- Favorecer la adquisición o recuperación de comportamientos, actitudes y habilidades personales que permitan al usuario establecer y mantener relaciones normalizadas.
- Informar, orientar y motivar para la utilización de recursos normalizados que le permitan crear un sistema de relaciones adecuado para su integración en la comunidad.

● **ÁREA DE OCIO Y TIEMPO LIBRE**

- Informar, orientar y motivar para la participación en actividades culturales, lúdicas y deportivas.
- Orientar y entrenar en la planificación del tiempo libre.
- Fomentar la adquisición y mantenimiento de actitudes constructivas hacia el aprovechamiento del tiempo libre.

● **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL**

- Favorecer la autonomía personal y la participación social.
- Favorecer el desarrollo de potencialidades y la adquisición y mantenimiento de estrategias y habilidades que faciliten la incorporación social en un estilo de vida normalizado.
- Entrenar en estrategias, técnicas y habilidades que favorezcan la maduración personal.
- Favorecer la motivación de cambio en usuarios de programas de reducción de riesgos y daños.
- Promover el acompañamiento del usuario en el mantenimiento de la abstinencia.

● **INFORMACIÓN**

- Proporcionar estrategias para facilitar a la población general la adquisición de hábitos y conductas saludables.
- Orientar las demandas asistenciales que se realicen.

● ÁREA SANITARIA

- Actividades de educación y promoción de la salud.
- Talleres de reducción de riesgos y daños...

● ÁREA SOCIAL

- Seguimiento y coordinación judicial dirigida a usuarios con procedimientos judiciales o administrativos pendientes.
- Coordinación con los recursos y programas generales y específicos de Incorporación Social para facilitar el conocimiento y acceso a los mismos.
- Familiar: acogidas, entrevistas, escuelas de padres...
- Otras actividades específicas que procedan según circunstancias sociales.
- Coordinación con los recursos normalizados destinados al ocio y tiempo libre.
- Participación en actividades culturales, lúdicas y deportivas propias o de la Comunidad...

● ÁREA FORMATIVA

- Información y motivación para la Formación Reglada y no Reglada.
- Coordinación y seguimiento de la Educación Permanente de Adultos.
- Entrenamiento en técnicas de estudio...

● ÁREA LABORAL

Generales:

- Realización de Cursos FPO en el CD o seguimiento de aquellos que se realicen en otros espacios.
- Derivación y seguimiento de los programas Red de Artesanos y Arquímedes.
- Coordinación con Talleres de Empleo, Escuelas Taller, Casas de Oficio, etc.

De información, orientación y asesoramiento:

- Sobre aspectos del mundo laboral (sectores emergentes, productivos, bolsas de trabajo, modalidades de contrato, situación de la demanda y oferta, condiciones laborales, prevención de riesgos laborales...).
- Sobre recursos y programas laborales específicos. Derivación y seguimiento del programa Arquímedes y Red de Artesanos...
- Formación y asesoramiento en: autoempleo, cooperativismo, empresas de inserción, etc.
- Entrenamiento en Técnicas de búsqueda de empleo...
- Realización de intermediación laboral...

Mantenimiento del puesto de trabajo:

- Reforzar el acompañamiento y asesoramiento...

● ÁREA PERSONAL

- Prevención de recaídas.
- Entrenamiento en relajación.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Educación en valores.

- Entrenamiento en autocontrol.
 - Mejora de la Autoestima.
 - Taller de Desarrollo Personal.
 - Otros.
- **ÁREA DE INFORMACIÓN**
- Charlas informativas.
 - Organización de jornadas, encuentros, exposiciones, etc...

El objetivo fundamental de un Centro de Día es la incorporación social plena de las personas con problemas de drogodependencias y adicciones.

La metodología para la consecución de este objetivo parte de los siguientes planteamientos:

- Dar protagonismo al usuario en su proceso de Incorporación social, desarrollando dicho proceso de manera personalizada y dinámica.
- Los consumidores en activo son también susceptibles de intervenciones socio-educativas.
- La comunidad es un elemento fundamental en el proceso de incorporación social, ya que dispone de numerosos y diversos recursos. Por ello es necesario mantener una adecuada coordinación con las instituciones y entidades que la forman.

- Es prioritaria la sensibilización e incentivación a empresas y recursos comunitarios, así como la formación para el empleo.

Las áreas prioritarias de actuación son:

a. Individual

Las intervenciones se realizarán a través del diseño secuencial de itinerarios de incorporación social flexibles y personalizados (adaptados a las necesidades, ritmos y niveles de incorporación social, perfil del usuario y a las características específicas del entorno) con la participación activa del usuario y fomentando la coordinación con otras instituciones y organismos de la comunidad, para desarrollar intervenciones complementarias y adaptadas a la realidad de cada comunidad que finalmente se concretaran en acuerdos de incorporación social.

Asimismo se realizará un seguimiento para la revisión y priorización de los objetivos planificados en las tutorías que se programen y el acompañamiento de aquellos usuarios que lo necesiten.

Instrumentos: Entrevistas, historia social, ficha de seguimiento y evaluación, escalas, cuestionarios...

b. Grupal

Cuando se desarrollen programas grupales éstos se diseñaran por módulos para que los usuarios se incorporen a los mismos sin necesidad de esperar su inicio o favorecer que puedan desarrollar exclusivamente alguno de ellos.

Instrumentos: aquellos específicos según el programa a desarrollar.

En general se podrán realizar diferentes intervenciones según el nivel de incorporación social de los usuarios. En cada nivel se abordaran diferentes áreas y objetivos y a su vez

estas áreas engloban diversas actividades que el usuario iniciaría o desarrollaría según las necesidades y perfil del usuario:

- **Intervención a mínimos**

Intervención de apoyo dirigida a consumidores en activo para facilitar la reducción de riesgos y daños, por lo que se pueden planificar objetivos básicos de intervención.

- **Intervención básica**

Intervención dirigida a personas con problemas de drogodependencias y adicciones con capacidad para mantener una abstinencia mínima, ya que presentan consumos esporádicos y necesitan del aprendizaje de habilidades y estrategias en un contexto normalizado para la evolución favorable en el proceso.

- **Intervención global**

Intervención dirigida a personas con problemas de drogodependencias y adicciones con un estilo de vida normalizado, pero que presenten dificultades en áreas concretas para su incorporación social y necesitan aprendizajes y entrenamientos específicos en dichas áreas.

12

DURACIÓN DEL PROCESO

Los criterios acerca de la duración del proceso de intervención irán ligados a las necesidades del usuario, nivel y ritmo de incorporación social, objetivos del proceso, perfil del usuario e intervenciones a realizar, aunque como norma general la duración del proceso no debe superar 9 meses. Se considera duración del proceso el comprendido desde el día de acceso al CD hasta el alta de la tipología que sea.

En el caso que se supere el tiempo determinado anteriormente, el CD se coordinará con el CTA de referencia e informará por escrito acerca de los motivos que ocasiona esta circunstancia remitiendo dicho informe a la Fundación y al Comisionado para las Drogodependencias para su valoración.

13

TIPOS DE ALTA

Se considerarán los siguientes tipos de alta:

Alta Terapéutica: se producirá en el momento en el que se hayan alcanzado total o parcialmente los objetivos establecidos con el usuario.

Alta Derivada: se producirá cuando el usuario sea derivado a otro dispositivo antes de finalizar el proceso de intervención, por causas sanitarias, familiares o judiciales, ajenas al usuario y al equipo. En este caso cuando finalice esta circunstancia, el usuario podrá continuar con su proceso produciéndose el acceso en el mismo CD.

Alta Disciplinaria: cuando el usuario cumpla alguno de los criterios especificados para el alta disciplinaria. En estos casos el usuario será derivado al Centro de Tratamiento Ambulatorio de origen para la continuidad de su proceso de tratamiento.

Abandono: Cuando el usuario comunique su intención de no acudir más al recurso o bien no asista al mismo durante un tiempo determinado, sin causa justificada, que tanto el CTA como el CD estimen como susceptible de considerar como abandono.

14

CRITERIOS DE ALTA DISCIPLINARIA

Se considerarán criterios de alta disciplinaria los siguientes:

- Promover o participar en agresiones y discusiones violentas.
- Introducir y/o consumir dentro del recurso cualquier tipo de droga, excepto tabaco y la medicación prescrita, así como realizar actividades relacionadas con adicciones comportamentales.
- Trasgresión continuada de los compromisos adquiridos en el Consentimiento Informado.

15

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Según la Orden de 28 de julio de 2000, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía, en el apartado 1.3 sobre requisitos funcionales dice que existirá un reglamento de régimen de admisiones y bajas; horarios del centro y de sus servicios y sistema de participación de los usuarios. Además este Reglamento de Régimen Interior (RRI) deberá estar a disposición de los usuarios.

Aunque se entiende que se necesitan unas normas de convivencia en toda comunidad de personas, no hay que olvidar lo expuesto en el principio general segundo, de igualdad y universalidad, en lo referente al trato humano y digno a la persona con problemas de adicción. El RRI debe respetar la intimidad y la libertad de la persona en cuanto a un modo de vestir, ideología y religión, relaciones con familiares, etc.

Debe aparecer reflejado en el RRI como mínimo lo siguiente:

● **DERECHO DE LOS USUARIOS:**

- A no ser discriminados por razón de raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancias personales o sociales.
- A que se respete su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- A la confidencialidad en cualquier información relacionada con su proceso de intervención, excepto si existe una petición judicial de algún dato de su Historia Clínica.
- A la atención individualizada según sus necesidades específicas, proporcionándose una asistencia técnica correcta con los medios profesionales disponibles.
- A recibir información en lo referente a su proceso, pudiendo participar en la toma de decisiones.
- A conocer los cauces formales para formular las quejas y sugerencias, debiendo existir unas hojas de reclamaciones así como un buzón de sugerencias.
- A no continuar con el proceso si así lo desea.

● **DEBERES DE LOS USUARIOS:**

De manera general los usuarios deberán:

- Conocer, respetar y cumplir las normas establecidas en el RRI
- Participar en las actividades que se programen en el CD.
- Respetar a los profesionales encargados de la atención al usuario, así como las decisiones que se tomen durante su proceso.

● **ASIMISMO DE MANERA GENERAL:**

- El familiar responsable tiene el deber de conocer y cumplir las indicaciones que se establezcan para la correcta atención a los usuarios.
- El familiar responsable tendrá derecho a ser informado sobre el proceso de intervención (previo consentimiento del usuario), a asistir y participar en las entrevistas que se concierten, así como a recibir información de aquellas decisiones urgentes que hayan de ser adoptadas en relación al usuario, y de aquellas que puedan incidir en la salud o situación del mismo.

● **REGLAS DE FUNCIONAMIENTO:**

- En este apartado aparecerán las normas específicas que cada CD establezca, en función de las actividades, la estructura física del recurso, etc. Estas reglas no deben ir en contra de los derechos y deberes de los usuarios, ni de la filosofía del proceso de intervención en CD.

● **RÉGIMEN DE ADMISIONES Y BAJAS:**

- Aquí figurarán los criterios de admisión, así como los criterios de alta, incluidos los criterios de alta disciplinaria, ya establecidos en apartados anteriores.

● **HORARIO DEL CD:**

- Cada CD reflejará el horario de las distintas actividades, aunque la asistencia del usuario a las mismas estará en función del itinerario planificado con él.
- Como norma general, el CD deberá permanecer abierto un número de horas al día, suficiente para adaptarse a las necesidades de todos los usuarios del mismo.

16

CONSENTIMIENTO INFORMADO

D/D^a _____ de _____ años de edad, con
D.N.I. _____ y domicilio en _____ provincia de _____
C/. _____, por medio del presente documento,

AUTORIZO

al Centro de Día _____ perteneciente a la
Entidad _____ a abordar mi proceso de
incorporación social en régimen abierto.

DECLARO HABER SIDO INFORMADO Y ADVERTIDO:

Del Reglamento del Régimen Interior, de mis derechos y deberes, de las reglas de funcionamiento, del régimen de admisiones y bajas así como del horario del recurso y de sus servicios.

Para posibilitar el buen desarrollo del proceso de intervención **ME COMPROMETO A:**

- Respetar, aceptar y cumplir las normas del Centro de Día, contempladas en el Reglamento de Régimen Interior, a los profesionales y sus indicaciones.
- Implicarme en el desarrollo del itinerario de incorporación planificado consensuadamente.

El incumplimiento de estos compromisos me puede llevar a la baja en el Centro de Día.

Habiendo sido informados y aceptando los compromisos reseñados, firman el presente

CONSENTIMIENTO, en _____, a ____ de _____ de _____

Firmado y conformes.

Firma del usuario

Firma del familiar responsable

Firma del Responsable CD

17

EVALUACIÓN DE CALIDAD

La búsqueda de la calidad ha de ocuparse, por tanto, de estudiar este proceso dinámico y adaptarse a las necesidades y demandas de los usuarios. Un servicio tan sólo alcanza el nivel de calidad de excelencia cuando responde o satisface estas demandas y necesidades del grupo de usuarios al que va dirigido.

En la medida en que se cumplan los compromisos adquiridos entre cada CD y los usuarios, se podrá decir que se está prestando un servicio de calidad.

El II Plan Andaluz Sobre Drogas y Adicciones (PASDA), plantea una evaluación del mismo basada en un **Sistema de Indicadores**, que analizan las actividades realizadas, la estructura

disponible y los resultados obtenidos. Siguiendo esta línea, para la evaluación de los CDs se tendrán en cuenta los siguientes indicadores específicos:

INDICADORES DE ESTRUCTURA:

● Indicadores de recursos humanos:

- Grado de adecuación del número de profesionales según CD y ratio profesional/usuario:

$$\frac{\text{Sumatoria horas semanales profesionales asistenciales}}{\text{Horas (jornada completa)}} \div \text{Capacidad del CD}$$

● Indicadores de recursos materiales:

- Grado de adecuación de la capacidad del CD según el número de indicaciones de acceso así como de renunciadas. Desviación media respecto a la media regional.
- Número de CD que incluyen usuarios en programas específicos o generales de incorporación social adaptados a las necesidades de los usuarios, valorándolas previamente.
- Número de memorias anuales de la actividad de los CDs.
- Número de documentos teóricos-metodológicos para la formulación de objetivos, actividades e indicadores de las intervenciones en CD.
- Número de programas de formación específica de los profesionales de CD.

● Indicadores de las actividades realizadas:

- Número de admisiones y readmisiones a tratamiento por tipo de adicción y sexo, en términos absolutos por provincia y por CD.
- Número de usuarios derivados a CD.
- Número de usuarios con cumplimiento de pena alternativa a prisión, por CD.

- Número de actuaciones de información, sensibilización y formación, dirigida a la comunidad.
- Número de actividades realizadas con familias por provincia y por CD.
- **Indicadores de resultados:**
 - Índice de ocupación por CD.
 - Índice de retención por CD.
 - Índice de rotación usuario por capacidad CD.
 - Tiempo de espera para iniciar el proceso por CD, por tipo de adicción y por sexo.
 - Número y porcentaje de altas de los usuarios tratados en ese año: terapéuticas, disciplinarias, derivaciones, y abandonos, por provincia y por CD, por tipo de adicción y por sexo.
 - Número y porcentaje de renunciadas por CD y CTA, por provincia, por tipo de adicción y por sexo.
 - Grado de satisfacción del usuario respecto al proceso realizado y del trato recibido. A través de un cuestionario que se rellenará tras el alta y que será enviado al Comisionado para las Drogodependencias. Así mismo desde el Comisionado para las Drogodependencias se realizarán visitas a los CDs de forma aleatoria y se pasarán los cuestionarios que se estimen oportunos.
 - Grado de satisfacción por parte de los profesionales del propio CD. A través de cuestionarios de percepción del ambiente y clima laboral por parte de los profesionales.
 - Número y tipo de quejas y reclamaciones de los usuarios.

Como **instrumentos de evaluación** estarían las bases de datos para tratamiento estadístico de la información y un sistema de información que permita acceder al historial clínico de los usuarios garantizando la protección de los datos.

En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio que presta el CD se podrían utilizar el diagrama de flujos, el benchmarking así como la creación de un grupo de calidad donde se trabajarían todos los temas relacionados con la calidad: la creación y validación de cuestionarios de satisfacción de usuarios, profesionales y de percepción del clima y ambiente, estrategias de mejora de la calidad, entre otros.

No obstante para medir el grado de satisfacción de los usuarios se propone la utilización de un **“Cuestionario de las percepciones del proceso de intervención” (Anexo VI)**.

18

ANEXOS

ANEXO I

PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A CENTRO DE DÍA

DATOS PERSONALES:

Nombre _____ Apellidos _____

Fecha de nacimiento _____ Dirección _____

Municipio de residencia _____ Teléfono _____

Familiar responsable _____ Teléfono _____

ORIGÉN DE LA DERIVACIÓN:

Centro de Tratamiento Ambulatorio de referencia _____ Código _____

Terapeuta de referencia _____ Teléfono _____ Fax _____

Perfil del usuario (Alcohol, Metadona, Heroína/Cocaína, Juego patológico...) _____

Derivación al Centro de Día de _____

Fecha de realización del protocolo _____

MOTIVOS DE LA DERIVACIÓN:

*Del equipo:

*Del usuario:

AREA SANITARIA: (Tratamiento farmacológico, enfermedades actuales y otros datos relevantes de interés médico)

AREA PSICOLÓGICA: (Rasgos de personalidad a destacar. Psicopatología...)

AREA FAMILIAR: (Dinámica familiar actualizada).

AREA SOCIO-LABORAL: (Experiencia laboral, situación laboral actual, situación económica, sistema de relaciones con el entorno, redes de apoyo social, utilización de recursos...)

AREA EDUCATIVA: (Nivel de estudios, formación, situación educativa actual...)

AREA JUDICIAL (situación judicial actual).

EVOLUCIÓN EN EL TRATAMIENTO:

INTERVENCIÓN RECOMENDADA. OBJETIVOS A CUBRIR:

- A MÍNIMOS _____
- BÁSICA _____
- GLOBAL _____

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

ANEXO II

INFORME USUARIOS DE CD

CD: _____ FECHA DE ENVÍO: _____

Nº FIBAT					
CODAPEL					
CÓDIGO CTA O EAIIPP					
PERFIL					
SEXO					
FECHA ACCESO					
INTERVENCIÓN					
INTERVENCION INDIVIDUAL Y/O GRUPAL					
INTERVENCIÓN FAMILIAR					
RENUNCIA					
FECHA ALTA					
TIPO ALTA					
ESTANCIA TOTAL					
MOTIVO ALTA					

OBSERVACIONES: _____ NOMBRE RESPONSABLE CD: _____

 _____ FIRMA:

ANEXO III

INFORME DE INTEGRACIÓN-EVOLUCIÓN EN EL CENTRO DE DÍA

DATOS PERSONALES:

Apellidos: _____ Nombre: _____

Fecha de acceso: _____ Centro de Día: _____

Responsable: _____ Tlf.: _____ Fax: _____

1. Aspectos relevantes de su integración en el recurso y de su personalidad.

2. Objetivos generales del itinerario de Incorporación social (social, laboral, familiar, personal, tiempo libre,...)

3. Actividades iniciadas.

6. Datos de interés a destacar.

7. Observaciones.

Estimados compañeros, si necesitáis alguna aclaración o más información, rogamos os pongáis en contacto con nosotros. Un saludo.

Nombre: _____

Fdo: _____

Responsable de CD: _____

ANEXO IV

INFORME DE ALTA

DATOS PERSONALES:

Apellidos _____ Nombre: _____

Fecha de Acceso _____ Fecha de Alta _____ Centro de Día _____

Responsable: _____ Tfno. _____ Fax: _____

1. Tipo y motivo del alta.

2. Cambios en la dinámica familiar.

3. Situación actual.

4. Evolución en el proceso (objetivos y actividades desarrolladas)

5. Intervenciones recomendadas.

6. Observaciones.

Estimados compañeros, si necesitáis alguna aclaración o más información, rogamos os pongáis en contacto con nosotros. Un saludo

Nombre: _____

Fdo: _____

Responsable de CD: _____

ANEXO V

CUESTIONARIO DE LAS PERCEPCIONES DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN PARA CENTROS DE DÍA

Ref. _____

Fecha de Acceso _____ Centro de Día _____ Fecha de Alta _____

Tipo de alta _____ Edad _____

Por favor, lea estas instrucciones antes de completar el cuestionario. Si Ud. tiene alguna dificultad, por favor, pídale ayuda a un miembro del equipo.

Estamos muy interesados en escuchar sus puntos de vista sobre su proceso de Incorporación social en este recurso. Por favor, tras cada una de las preguntas que siguen, marque con una señal (x) la respuesta que considere que coincide más con lo que opina sobre ese tema. Sus opiniones son confidenciales y solamente serán conocidas por nuestro personal de evaluación. Cuando Ud. haya completado el cuestionario, por favor, introdúzcalo en el sobre suministrado y cierre éste. Asimismo en esta hoja dispone Ud. de un espacio en blanco para escribir cualquier comentario que quiera aportarnos, sobre cómo piensa Ud. que ha ido su proceso, o aclarar alguna de sus respuestas, o para aportar información sobre otros aspectos de su proceso que no queden recogidos en este cuestionario y también sobre cómo nosotros podríamos mejorar las cosas.

1. Instalaciones

- ¿Cómo valora los espacios/zonas en los que está dividido el Centro de Día?

BIEN

3

REGULAR

2

MAL

1

- ¿Cómo valora el equipamiento que tiene el Centro de Día?

BIEN	REGULAR	MAL
3	2	1

2. Normas

- ¿Cómo considera la información que ha recibido sobre la normativa del Centro de Día?

BIEN	REGULAR	MAL
3	2	1

- Las normas del Centro de Día ¿Las valora apropiadas/ade cuadas?

NINGUNA	ALGUNAS	TODAS
1	2	3

- ¿Cómo valora la aplicación de la normativa de forma individual?

MAL	REGULAR	BIEN
1	2	3

- ¿Cómo considera que ha recibido la información sobre sus derechos?

BIEN	REGULAR	MAL
3	2	1

- ¿Cómo considera que ha recibido la información sobre sus deberes?

MAL	REGULAR	BIEN
1	2	3

- ¿Cómo considera el procedimiento/método para formular quejas-reclamaciones?

MAL	REGULAR	BIEN
1	2	3

3. Profesionales

- ¿Cuál es su opinión sobre la atención que ha recibido por los profesionales del Centro de Día?

BIEN	REGULAR	MAL
3	2	1

- ¿Cómo considera el tiempo de presencia de los profesionales en el Centro de Día?

MAL	REGULAR	BIEN
1	2	3

- ¿Cómo valora su relación con los profesionales?

BIEN	REGULAR	MAL
3	2	1

4. Actividades

- ¿Cuál es su opinión sobre las actividades que ha realizado en el Centro de Día?

BIEN	REGULAR	MAL
3	2	1

- ¿Qué piensa sobre la utilidad de las actividades para su proceso de Incorporación Social?

MALA	REGULAR	BUENA
1	2	3

- ¿Cómo considera el horario del Centro de Día?

BUENO
3

REGULAR
2

MALO
1

6. Recursos externos

- ¿Cómo valora el acceso/contacto que ha tenido a actividades externas al Centro de Día?

BIEN
3

REGULAR
2

MAL
1

- ¿Cómo valora el acceso/contacto que ha tenido a programas externos al Centro de Día?

BIEN
3

REGULAR
2

MAL
1

- ¿Cómo valora la información que los profesionales le han aportado sobre cursos, programas, actividades externas para facilitar su Incorporación Social?

MAL
1

REGULAR
2

BIEN
3

- ¿Cómo valora la formación externa que ha recibido durante su proceso?

MALA
1

REGULAR
2

BUENA
3

Por favor, escriba cualquier comentario que quiera hacer llegar a nuestro personal de evaluación, acerca del proceso que Ud. ha realizado aquí.

Estaríamos muy interesados si pudiera decirnos algo acerca de cómo piensa Ud. que podríamos nosotros mejorar el servicio.

Fdo.: _____

Por favor, ahora introduzca este formulario en el sobre.

¡Muchas gracias por su ayuda!



Fondo Social Europeo



infocomisionadodroga.cas@juntadeandalucia.es



nuevo

900 84 50 40



JUNTA DE ANDALUCIA