

Referencial de Certificación de Servicio

Tratamiento de las adicciones y las dependencias en Centros de Día

Juan Carlos Oria Mundín

Psicólogo Clínico

Asociación Centro Oasis. Centro de Día Zuria

Asociación de entidades de Centros de Día de Dependencias

ASECEDI

Madrid, 7 abril 2005

Documento normativo MSQ-TCD-
ASECEDI

Premisas básicas de un programa de tratamiento de drogodependencias

- “Ser un retrato lo más exacto posible del medio ambiente habitual y evitar ser un “paraíso”
- Tener un tiempo de estancia lo más corta posible
- Tener, dentro de un marco tipificado, una estructuración individualizada del programa
- Establecer un contacto fluido entre no consumidores y clientes del centro.
- Incluir un tratamiento ambulatorio posterior intensivo”

Büringer, 1981

Antecedentes históricos

- 1^ªs Jornadas estatales de Centros de Día (Septiembre 1993. Santiago de Compostela)
- Seminario sobre los Centros de Día para la atención a Drogodependientes (Noviembre 1994. Sevilla)
- Encuentro nacional de Centros de Día (Junio 2001. Salamanca)
- Jornadas sobre la intervención en Centros de Día (Febrero 2003. Paterna (Valencia))

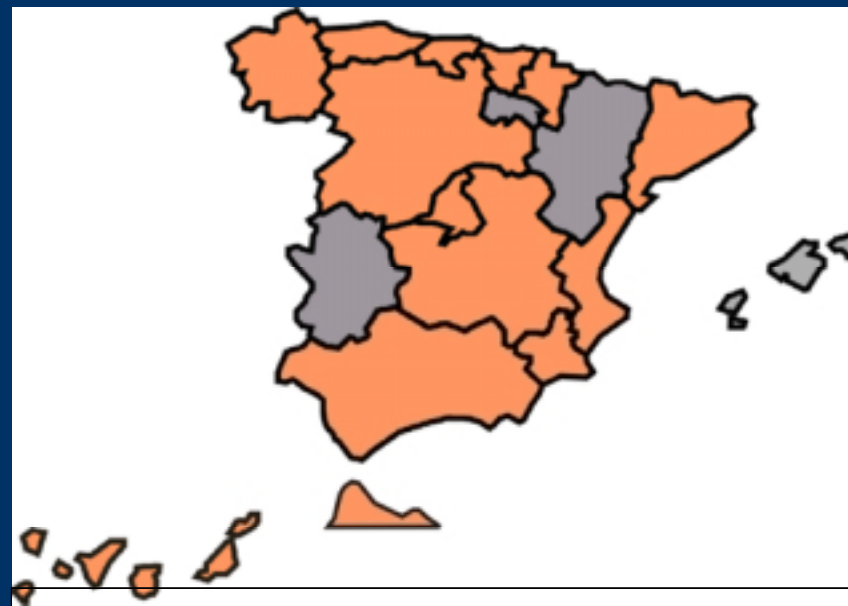
Características de los C.D.D.

- Orientación bio-psico-social
- Permiten la monitorización y observación directa durante un horario diurno suficiente.
- Integrados en una red asistencial más amplia.
- Atendidos por equipos multidisciplinares
- Cartera de servicios delimitada
- Vías de ingreso y derivación bien definidas, explicitadas y coordinadas

Centros de Día por CCAA.

Asecedi, julio 2004

COMUNIDAD DE ANDALUCIA	25
COMUNIDAD DE ASTURIAS	4
COMUNIDAD DE CANARIAS	3
COMUNIDAD DE CANTABRIA	1
COMUNIDAD DE CASTILLA LEON	3
COMUNIDAD DE CASTILLA LA MANCHA	2
COMUNIDAD DE CATALUÑA	8
COMUNIDAD DE GALICIA	9
COMUNIDAD DE MADRID	22
COMUNIDAD DE MURCIA	3
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	1
COMUNIDAD DE PAIS VASCO	9
CEUTA	0
MELILLA	0
COMUNIDAD DE ARAGÓN	0
COMUNIDAD DE LA RIOJA	0
COMUNIDAD DE EXTREMADURA	0
COMUNIDAD VALENCIANA	16
TOTAL	106



Razones de la certificación de servicio

- Mejorar la calidad de los servicios prestados
- Garantizar a los usuarios/pacientes la mejora constante de los servicios prestados
- Garantizar a los usuarios/pacientes la mayor información, transparencia, control y satisfacción.
- Diferenciar el servicio de los Centros de Día certificados.
- Garantizar a las administraciones públicas y a la sociedad en general la calidad de los servicios ofertados.
- Controlar y supervisar los requisitos de prestación del servicio

Características de calidad certificadas y medios de aplicación

- A. Accesibilidad e Instalaciones adecuadas
- B. Un equipo de profesionales multidisciplinar
- C. Atención y evaluación del usuario / paciente
- D. Realización de técnicas de tratamiento y asistencia de calidad contrastada
- E. Seguimiento de la satisfacción de los usuarios / pacientes
- F. Formación del personal

Accesibilidad e Instalaciones adecuadas

- A. 1. Facilidad de acceso a los servicios del Centro de Día
- A.2. Instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio prestado por el Centro de Día

A. 1. Facilidad de acceso a los servicios del Centro de Día

- 1. El CD debe estar integrado y coordinado en la red pública asistencial
- 2. Las vías de ingreso están definidas y las de derivación coordinadas y garantizadas.
- 3. Se dispondrá de un horario amplio y definido, visible para usuarios / pacientes.
- 4. El CD ofrecerá información de los servicios a todos aquellos ciudadanos que lo soliciten.

A.2. Instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio prestado por el Centro de Día

- 1. El CD dispondrá de un espacio físico adecuado, limpio y ordenado suficiente para alcanzar las metas del tratamiento.
- 2. Las instalaciones del CD cumplen la reglamentación vigente de la Comunidad Autónoma donde se ubique.
- 3. El CD dispondrá de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades que se realicen

B. Un equipo de profesionales multidisciplinar

- B.1. Asistencia por profesionales
- B.2. Participación social (si se aplica)

B.1. Asistencia por profesionales (1)

- 1. El Equipo Técnico estará formado por profesionales con relación laboral (o mercantil) con la Entidad gestora del CD, cualificados académicamente, con formación y experiencia en adicciones, asignados al Centro durante las horas de asistencia.

B.1. Asistencia por profesionales (2)

- 2. El CD dispondrá de profesionales, al menos en tres de las siguientes áreas: Sanitaria, Psicológica, Socio-Educativa e Integración Socio-Laboral. Para cada área se señala la cualificación mínima necesaria.
- 3. La Dirección Gerencia estará cualificada académicamente con conocimientos y experiencia en adicciones

B.1. Asistencia por profesionales (3)

- 4. El CD podrá contar con colaboradores externos profesionales, tales como abogados, analistas, etc.
- 5. El CD dispondrá de un organigrama y cuadro de profesionales expuesto y visible a los usuarios/pacientes en el CD

B.1. Asistencia por profesionales (4)

- 6. El perfil y funciones del personal del CD estarán definidas
- 7. El personal destinado a la manipulación de alimentos (si se realiza) dispone de las acreditaciones legales para realizar dicha función

B.2. Participación Social (si aplica)

- 1. Las entidades que pertenezcan al Tercer Sector (ONLs) podrán disponer de la presencia de un equipo de apoyo formado por voluntarios/as
- 2. Se mantendrá actualizada una base de datos de voluntarios/as que colaboran con el CD

B.2. Participación Social (si aplica) (2)

- 3. La actividad de estos voluntarios/as debe estar definida y no solapará ni sustituirá la actividad laboral de los profesionales del CD

C. Atención y evaluación del usuario / paciente

- C.1. Atención personalizada e información clara y veraz sobre las características del Centro de Día
- C.2. Evaluación del usuario / paciente

C.1. Atención personalizada e información clara y veraz sobre las características del Centro de Día

- 1. Atención por personal del equipo técnico según se cita en B.1.
- 2. En el primer contacto con el usuario/paciente el personal competente toma datos de las necesidades expuestas por los usuarios/pacientes con respeto, empatía, concreción y confidencialidad

C.1. Atención personalizada e información clara y veraz sobre las características del Centro de Día (2)

- 3. El personal entregará al usuario/paciente una carpeta con documentación general sobre el CD: Información general sobre el centro, horarios, servicios que presta el centro, profesionales, normas internas del centro y organismos que financian el CD

C.1. Atención personalizada e información clara y veraz sobre las características del Centro de Día (3)

- 4. Al usuario/paciente se le informa de las condiciones y procedimientos de admisión

C.2. Evaluación del usuario/paciente

- 1. Uno o varios profesionales realizan la evaluación del usuario/paciente mediante pruebas objetivas como analíticas, psicotécnicos, entrevistas, historial clínico, psicológico, social y legal. Se recoge en el historial aquellos otros servicios que se han necesitado para la evaluación

C.2. Evaluación del usuario/paciente (2)

- 2. Existe un registro escrito de cada paciente (historial del usuario/paciente) que se mantiene indefinidamente y que incluye al menos anotaciones firmadas y fechadas sobre:
 - Información relevante para la identificación y localización del usuario/paciente

C.2. Evaluación del usuario/paciente (3)

- (2.) - Datos sobre la admisión del usuario/paciente
 - Atención y servicios suministrados

El historial puede incluir también:

- Protocolos remitidos por otras instituciones colaboradoras con el CD

C.2. Evaluación del usuario/paciente (4)

- (2.)
 - Antecedentes familiares
 - Historia de consumos e historial clínico del usuario/paciente (diagnóstico, evaluación, tto y respuestas al mismo)
- 3. Tras la evaluación, con el equipo multidisciplinar se define la propuesta de intervención que dará lugar al plan de tto individualizado de intervención consensuado con el usuario/paciente

D. La realización de técnicas de tratamiento y asistencia de calidad contrastada

- D.1. Existencia de un tratamiento multidisciplinar definido y documentado
- D.2. Seguimiento y evolución del usuario/paciente
- D.3. Plan de Tratamiento individualizado
- D.4. Finalización controlada del tratamiento (alta)

D. La realización de técnicas de tratamiento y asistencia de calidad contrastada (2)

- D.5. Área de intervención Socio-Laboral (si aplica)

D.1. Existencia de un tratamiento multidisciplinar definido y documentado

- 1. El tratamiento, en sus diferentes áreas es divulgado a los pacientes, equipo y a entidades derivadoras

D.1. Existencia de un tratamiento multidisciplinar definido y documentado (2)

- 2. Existe una descripción del tratamiento que debe contemplar al menos 3 de las siguientes áreas:
 - Sanitario
 - Psicológico
 - Socio-Educativo
 - Integración Socio-Laboral

El tratamiento debe incluir:

- Objetivos
- Calendario previsto
- Duración estimada
- Intervenciones propias para las áreas contempladas
- Criterios de aplicación terapéuticas
- Otras actividades

D.1. Existencia de un tratamiento multidisciplinar definido y documentado (3)

- 3. El CD puede ofrecer una atención específica hacia la familia del usuario/paciente

D.2. Seguimiento y evolución del usuario/paciente

- 1. Existe un procedimiento que explica las pruebas, instrumentos y protocolos utilizados para el seguimiento del usuario/paciente, momentos de aplicación, sujetos a quienes se aplica, personal encargado y periodicidad
- 2. Se utiliza un modelo para el informe de la evolución del usuario/paciente durante el tratamiento

D.2. Seguimiento y evolución del usuario/paciente (2)

- 3. Los resultados de las pruebas objetivas y evaluaciones realizadas al ingreso y durante el tratamiento, así como otras pruebas (analíticas para detectar consumo de sustancias, etc.) son archivadas
- 4. El CD puede informar a la familia y/o tutor del usuario/paciente de la evolución del tratamiento, siempre y cuando éste autorice la cesión de esta información a terceros

D.3. Plan de Tratamiento Individualizado

- 1. El plan de tratamiento individualizado es diseñado con la participación del usuario/paciente y revisado regularmente con éste, siendo modificado cuando es necesario de acuerdo a la descripción de su tratamiento

D.4. Finalización controlada del tratamiento (alta)

- 1. El CD se preocupa de evitar la dependencia del paciente del paciente hacia el tratamiento, programando intervenciones individualizadas hacia la finalización (alta) del mismo y la normalización del paciente

D.4. Finalización controlada del tratamiento (alta) (2)

- 2. Existe un procedimiento para la planificación de la salida (alta) del CD y para la identificación de usuarios/pacientes cuyo diagnóstico, problemática o circunstancias psicosociales requieran la provisión de servicios externos para mantener o mejorar su estado sanitario o psicosocial

D.4. Finalización controlada del tratamiento (alta) (3)

- 3. En caso de fracaso total o parcial de tto, suspensión del tto, abandono o no aceptación de las normas o metas del programa de tto por el usuario/paciente, el CD toma medidas para la reducción del daño de una exposición continuada a las sustancias (p. Ej. Mediante derivación) o le ofrece al paciente un plan alternativo en centros de tto ambulatorio o posibilita una readmisión (previo estudio)

D.5. Área de Intervención Socio-Laboral (si aplica)

- 1. El CD desarrolla un área de integración laboral, o bien tiene convenios con otros recursos sociales con el fin de ayudar a la normalización laboral del usuario/paciente. El servicio de intervención socio-laboral podrá estar disponible para la población en general

D.5. Área de Intervención Socio-Laboral (si aplica) (2)

- 2. El CD dispone de personal específico para atender el área socio-laboral, a fin de:
 - definir el perfil laboral del usuario/paciente
 - definir itinerarios formativos para mejorar su cualificación
 - coordinarse con otros servicios similares, públicos y/o privados, para facilitar la integración laboral del usuario/paciente

E. Seguimiento de la satisfacción de los usuarios/pacientes

- E.1. Medición de la satisfacción de los usuarios/pacientes
- E.2. Tratamiento de reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios/pacientes y de sus familiares para la mejora del servicio
- E.3. Transparencia

E.1. Medición de la satisfacción de los usuarios/pacientes

- 1. El CD medirá la satisfacción de los usuarios/pacientes aplicando diferentes herramientas de análisis de la satisfacción. El sistema de medida deberá estar documentado y, al menos, incluirá herramientas de análisis y momentos de aplicación, opcionalmente durante el tratamiento y siempre al final del mismo

E.1. Medición de la satisfacción de los usuarios/pacientes (2)

- 2. Anualmente se elaborará un informe de evaluación del nivel de satisfacción donde se plasmará el estado de la situación y se establecerán acciones de mejora

E.2. Tratamiento de reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios/pacientes y de sus familiares para la mejora del servicio

- 1. Los CD dispondrán de Hojas Oficiales de Reclamaciones
- 2. Los usuarios/pacientes y/o sus familias dispondrán de canales de comunicación para hacer llegar a la dirección del CD quejas y/o sugerencias. Deberán estar informados de estos canales de comunicación

E.2. Tratamiento de reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios/pacientes y de sus familiares para la mejora del servicio

- 3. El CD tendrá definido el tratamiento de estas quejas/sugerencias y las tratará en un plazo no superior a 8 días

E.3. Transparencia

- 1. El CD elaborará la Memoria anual para informar a las instituciones responsables del programa o que lo apoyan. Esta memoria será pública

F. Formación del personal

- F.1. El personal actualiza su formación y cualificación profesional

F.1. El personal actualiza su formación y cualificación profesional

- 1. El personal accede a formación interna o externa en materias relacionadas con los servicios que presta o realiza el CD
- 2. Para cada acción formativa se dispondrá de programa del curso, seminario, congreso..., certificado de asistencia o evidencia objetiva de su realización.

Cuando se considere necesario, se transmitirá al resto de profesionales del CD el contenido de los seminarios, congresos, etc..

F.1. El personal actualiza su formación y cualificación profesional (2)

- 3. El CD ofrecerá formación a los voluntarios/as que colaboran con el mismo (si aplica)