



Fundación SER - Canarias

Carta de Servicio Hogar Funcional

Hogares Funcionales: Renacer 6 y 7.



APOYO a las personas con discapacidad intelectual





APOYO a las personas con discapacidad intelectual



INSTITUTO DE ATENCIÓN
SOCIAL Y SOCIOSANITARIA

Índice

1. Objetivos y compromisos de calidad.....	3
2. Programas y servicios que ofrece.....	4
3. Derechos y deberes.....	6
4. Participación en la organización y funcionamiento.....	11
5. Cómo poner quejas o sugerencias.....	13
6. ¿Qué necesitas para acceder al servicio?	14



APOYO a las personas con discapacidad intelectual



Este documento es una Carta de Servicio de Hogar Funcional de la Fundación SER.

Una Carta de Servicio es un documento que explica de forma clara:

- Objetivos y compromisos de calidad
- Programas y servicios que ofrece
- Derechos y deberes
- Participación en la organización y funcionamiento
- Cómo poner quejas o sugerencias
- ¿Qué necesitas para acceder al servicio?

La carta de servicios ayuda a que todas las personas sepan qué esperar del Hogar Funcional y cómo deben ser tratadas.

Este documento está adaptado en lectura fácil según la norma UNE 153101EX:2018.

Adaptación y validación: Fundación SER.

Logo europeo de lectura fácil: © Inclusion Europe.

Más información en <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read>

Este documento es la versión número 1 de la Carta de Servicio de Hogar Funcional de la Fundación SER.

Validación con fecha: 02 de octubre de 2025

1. Objetivos y compromisos de calidad.

Los objetivos de calidad de Fundación SER son:

- Dar un buen servicio a las personas con discapacidad intelectual, a sus familias y a quienes les apoyan.
El servicio debe cubrir sus necesidades y expectativas de forma eficaz y duradera.
- Mejorar la satisfacción de las personas usuarias.
A través de aplicar buenos métodos de trabajo que ayudan a hacer las cosas bien.
- Cumplir con las leyes y normas.
El servicio debe respetar todos los derechos y requisitos legales de las personas con discapacidad, sus familias y sus apoyos.

Fundación SER quiere que las personas usuarias, sus familias y personas de apoyo sean lo más importante de su trabajo.

Por eso, Fundación SER se compromete a:

- Escuchar y entender lo que necesitan y esperan las personas.
- Cumplir con las leyes.
- Trabajar cada día para que las personas estén más contentas con la ayuda que reciben.



2. Programas y servicios que ofrece.

El Hogar Funcional tiene varios servicios y programas para apoyar a las personas.

A continuación, te contamos cuáles son y para qué sirven:

- Servicio de Actividades de Ocio y Tiempo Libre.
 - Ayuda a que las personas puedan disfrutar de su tiempo libre y participar en actividades de ocio, como excursiones, juegos, fiestas o salidas culturales.
- Servicio de Actividades para prevenir la dependencia y fomentar la autonomía.
 - Este servicio ayuda a que las personas sean más autónomas y necesiten menos ayuda.
También promueve que las personas participen en actividades y servicios que previenen la dependencia, según lo que cada una necesite.
- Servicio de Alojamiento.
 - Ofrece un lugar donde vivir a las personas beneficiarias del centro.
- Servicio de Atención Psicológica.
 - Ayuda a las personas con sus emociones, pensamientos y bienestar mental.



- Servicio de Atención Social.
 - Apoya a las personas beneficiarias y sus familias o personas de apoyo, en temas sociales.
- Servicio de Limpieza y lavandería.
 - Se encarga de que el centro esté limpio y desinfectado. También se ocupa de lavar y cuidar la ropa de las personas beneficiarias.
- Servicio de Mantenimiento.
 - Revisa y cuida las instalaciones del centro.
- Servicio de Alimentación o comida.
 - Da comida a las personas beneficiarias del centro.
- Servicio de Supervisión y Apoyo a Salud.
 - Ayuda a cuidar la salud de las personas beneficiarias. Se encarga de hacer un seguimiento de su estado de salud y de apoyar en lo que necesiten para estar bien.
- Servicio de Apoyo en la vida diaria
 - Ayuda en tareas como vestirse, asearse o comer, si es necesario.
- Servicio de Transporte.
 - Ayuda a que las personas beneficiarias puedan ir y volver del servicio.

3. Derechos y deberes.

Los derechos y deberes de las personas beneficiarias están en la Ley de Servicios Sociales de Canarias.

Estos son los derechos de las personas beneficiarias de centros y servicios de atención de día y de noche y estancia residencial.

Estos derechos están en el Artículo 11 de la Ley.

- Libertad para elegir cuando entrar, quedarse o salir del centro o servicio.
Este derecho puede tener algunas limitaciones si tienes modificada tu capacidad legal o si estás cumpliendo una medida judicial que limite tu libertad.
En esos casos, se seguirán las leyes actuales.
- Participar en la toma de decisiones relacionadas con las actividades del centro o servicio.
- Conocer el Reglamento Interno del centro o servicio.
El Reglamento Interno son las reglas y normas de funcionamiento de un servicio.
El reglamento será de fácil comprensión y las personas beneficiarias podrán tener una copia.
- Derecho a que sus datos personales y de salud se recojan en su historia personal y que estos datos estén protegidos.
También tienes derecho a ver y consultar esta información.



- Recibir un plan de atención personalizada que se adapte a tus necesidades, es decir, a lo que tú necesitas en cada momento.
- Recibir la misma atención sanitaria por el Servicio Canario de la Salud que el resto de los ciudadanos.
- Tener intimidad en su vida y sus comunicaciones. Excepto un juez diga lo contrario.
- Derecho a sentir el centro residencial como su hogar y decorar su espacio con objetos personales, respetando los derechos del resto de personas beneficiarias. Mantener sus relaciones familiares y sociales.
- Tener relaciones amorosas con otras personas y poder compartir el mismo alojamiento.
- No recibir tratamiento con medicinas o estar encerrado o sujeto, sin que lo indique un médico u otro profesional capacitado del centro. Cuando hay peligro de que una persona haga daño a otras personas o se haga daño a sí misma y necesite recibir medicamentos, sujetarle o encerrarle, es necesario tener el permiso de un médico u otro profesional capacitado del centro. Esta medida se realizará durante el tiempo necesario hasta que pase el peligro.



- Tener la religión que quiera,
respetando la libertad y creencias de otras personas.
- Derecho a ser informado de cuánto cuesta el servicio
y conocer cuanto paga el centro
y cuanto paga la persona beneficiaria, si es necesario.
- Derecho a tener atención socioeducativa o cultural extra
para mejorar la autonomía personal.
- Información fácil y accesible de sus derechos y deberes.
- Derecho a hacer una declaración de tus decisiones anticipada.
Es decir, pueden expresar por escrito lo que desean
que se haga o no se haga
con su salud y sus cuidados en el futuro.
- Otros derechos reconocidos por la ley.

Las personas beneficiarias del sistema público
de servicios sociales de Canarias
tendrán los siguientes deberes:

Estos deberes están en el Artículo 12 de la ley.

- Tratar con respeto a las autoridades y al personal que trabaja en los servicios sociales públicos.
Cumplir el plan de atención personalizada, y seguir las indicaciones y orientaciones de este plan.
- Deber de respetar y convivir bien en el centro o servicio.
- Participar de forma activa y colaborar en el plan de atención que ha decidido.
- Cumplir las normas, las condiciones y los pasos para hacer los trámites y recibir los servicios y ayudas sociales.
Utilizar de forma responsable los materiales e instalaciones de los centros y servicios sociales.
- Dar información verdadera de su situación personal, familiar o económica cuando es necesario para ofrecer soluciones de servicios sociales.
- Ir a las citas para entrevistas que les pidan los profesionales de los servicios sociales.



- Comunicar los cambios personales y de convivencia que afectan a los servicios y ayudas sociales recibidas.
- Firmar el contrato de la ayuda o servicio recibido.
- Utilizar el dinero y los apoyos recibidos para lo que se han concedido. Pagar una parte de los servicios sociales, según el dinero que tiene la persona y lo que diga la ley.
- Devolver todas o una parte del dinero y recursos tecnológicos cuando lo pida los servicios sociales.
- Cumplir otros deberes que aparezcan en la ley.

4. Participación en la organización y funcionamiento.

Hay varias formas de participar en la organización y en el funcionamiento de los centros de atención o servicios.

Hay formas de participación generales o específicas y están descritas en las normas de la Fundación.

Las formas generales de participar en la organización y funcionamiento del centro o servicio son iguales para las personas con discapacidad intelectual y para sus familiares y personas de apoyo.

Estas son las formas generales de participar:

- Encuestas de satisfacción
en la que das tu opinión sobre el funcionamiento.
- Buzón de sugerencias o Impresos de Sugerencias o Iniciativas
en los que propones mejoras al centro.
- Quejas y reclamaciones
cuando no estás de acuerdo con algo y quieres informarlo.
- Comité de ética
que es un grupo de personas a las que puedes acudir
cuando quieres debatir sobre las normas del centro.
- Solicitud de información y consultas.
- Procesos de consulta.



Las formas de participar específicas son distintas
para personas con discapacidad intelectual
y para sus familias y personas de apoyo.

Para las personas con discapacidad intelectual son:

- El Plan de Apoyo Individualizado
o Programa de Atención Personal.
- Grupo de autogestores.
- Intervenciones personales.

Para las familias y personas de apoyo son:

- Entrega de información a las familias y personas de apoyo.
- Solicitar y organizar reuniones con profesionales.
- Solicitar y organizar reuniones con familias o personas de apoyo.



5. Cómo poner quejas o sugerencias.

Fundación SER quiere saber qué piensan las personas usuarias y sus familias.

Existen estas formas para recibir información:

- Felicitaciones, cuando estás contento con algo.
- Sugerencias, ideas para mejorar.
- Quejas o reclamaciones, cuando algo no te gusta o no funciona bien.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones de Hogares Funcionales se gestionan con un protocolo creado para eso.

Existen varias formas de expresar los comentarios:

- Para las felicitaciones, puedes hacerlo:
 - En persona, hablando con alguien o usando el Buzón de Sugerencias.
 - Sin estar presente, por carta, correo electrónico o teléfono.
- Para hacer una sugerencia, puedes hacerlo:
 - En persona, usando el Buzón de Sugerencias.
 - Rellenar documento de Sugerencias o Iniciativas en los que propones mejoras al centro.
- Para hacer una queja o reclamación, puedes escribirla en el Libro de Reclamaciones.



APOYO a las personas con discapacidad intelectual



6. ¿Qué necesitas para acceder al servicio?

Para entrar en los Hogares Funcionales Renacer 6 y 7, debes hacer una solicitud.

Esta solicitud se llama; Solicitud de admisión en centros de atención a personas con discapacidad.

Debes entregar la solicitud en el Servicio de Admisión y Tutelas del Instituto de Atención Social y Sociosanitario del Cabildo de Gran Canaria.

Este servicio es quien decide si puedes acceder a una plaza.

Las plazas forman parte de un acuerdo entre el Instituto de Atención Social y Sociosanitario y la Fundación SER.

Es un acuerdo para ayudar a personas que necesitan apoyo en su vida diaria.