Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

Servicio de Información y Orientación

Memoria justificativa

Informe final del programa desarrollado

Enero–diciembre 2016

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org

Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

Objetivos y sector social atendido

Desde sus orígenes, la FUNDACIÓN MANANTIAL percibió la necesidad de información que tenían los familiares de personas con Trastornos Mentales Graves (TMG) al respecto de su específica situación jurídica, social y laboral.

A fin de atender esta necesidad, se promovió la creación de un servicio que diera respuesta adecuada a dicha demanda y así, por resolución nº 1676/97 de la Secretaría General Técnica de la CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES de fecha 11 de febrero de 1997, fue concedida autorización administrativa y se dispuso la inscripción en la sección II, subsección segunda del Registro de Entidades Centros y Servicios con el nº registral S0986, el **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN de la FUNDACIÓN MANANTIAL.**

Se atiende a cualquier persona, con el único requisito de que padezca o se refiera a una persona con trastorno mental.

Fases de realización y actividades desarrolladas.-

a.- **<u>Fase preliminar</u>**

Como preliminar a la prestación del servicio desde FUNDACIÓN MANANTIAL ha sido necesaria la puesta en marcha de las siguientes actividades:

- Desarrollo de una plataforma web (ya realizado con anterioridad al año en curso).
- Diseño de un apartado específico, dentro de la web, relativo a la existencia del servicio y datos mínimos de prestación (ya realizado con anterioridad al año en curso).

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org

- Alta de una línea de teléfono de contacto, a fin de poder gestionar las citas en el servicio y atender telefónicamente aquellas en las que no sea posible o conveniente la atención presencial en el servicio (ya realizado con anterioridad al año en curso).
- Reserva de despacho o sala para la atención del servicio.
- Elaboración de formularios para la recogida de los datos de atención del servicio.
- Comunicación del fichero de datos a la Agencia estatal de protección de datos (ya realizado con anterioridad al año en curso).
- Desarrollo de una aplicación informática para la gestión automatizada de los datos recibidos en el servicio (ya realizado con anterioridad al año en curso).

b) Fase de desarrollo.-

El acceso al servicio se ha desarrollado de la siguiente forma:

- A través de nuestra página web: www.fundacionmanantial.org, en la que existe un enlace directo al Servicio de Información y Orientación.

Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org

Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

FUNDACIÓN Manantial

Servicios de Información y Orientación

*Desde sus orígenes, la **FUNDACIÓN MANANTIAL** percibió la **necesidad de información** que tenían los familiares de personas con Trastorno Mental Grave (TMG) al respecto de su específica situación **jurídica, social y laboral**.*

Prestación del servicio

Forma de acceso

En todos los casos, salvo temas puntuales que no necesitan de una entrevista personal, exhibición de documentos o que exista dificultad en el desplazamiento por parte del usuario –en cuyo caso se realiza telefónicamente o mediante correo electrónico-, a todos los consultantes se les da cita para atenderles personalmente en nuestro servicio.

Requisitos de acceso

Cualquier persona puede acceder al servicio, no se exige requisito alguno. Bastando para ello la mera mención a que el tema a consultar está relacionado con las personas con trastorno mental.

El servicio es absolutamente gratuito.

Protección de datos

FUNDACIÓN MANANTIAL, cumple con todas las medidas que exige el principio de seguridad en los datos personales recogido en la Ley Orgánica 15/1999 (de Protección de Datos de carácter Personal), así como en su desarrollo reglamentario (Real Decreto 1720/2007).

Descargar "M. Servicio Orientación Información(1 semestre)"

Descargar "M. Servicio Orientación Información(2 semestre)"

FUNDACIÓN Manantial
Servicio de Información y Orientación

- A través del correo electrónico para lo cual se ha abierto una dirección específica infotutela@fundacionmanantial.org, cuyo contenido entra exclusivamente en el buzón del Director del Departamento.
- Por vía telefónica, a través del teléfono 913.717.272

En todos los casos, salvo temas puntuales que no necesitan de una entrevista personal, exhibición de documentos o que exista dificultad en el desplazamiento por parte del usuario –en cuyo caso se realiza telefónicamente o mediante correo electrónico-, a todos los consultantes se les ha dado cita para atenderles personalmente en nuestro servicio.

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org

En cada consulta, el consultor ha cumplimentado una ficha, cuyo modelo se expone a continuación, que ofrece para su firma al consultante. Si es firmada se archivan los datos que contiene, en caso contrario se atiende igualmente, pero se destruyen con la sola excepción del nombre y apellidos del consultante.

Manantial
Tutela

D. /Dª. _____
Domicilio _____
Tfno. _____ mail: _____
Vinculado con D./Dª. _____
Domicilio _____
En calidad de:

Padre	☐	☐	Madre
Hermano/a	☐	☐	Amigo
Otro	☐	☐	Propio
Tutor	☐	☐	Curador

DECLARA, que solicita información y asesoramiento para salvaguardar el interés vital de la persona arriba referenciada a quien no considera capaz en el momento presente de emitir un consentimiento válido en demanda de ayuda para sí mismo.

CONSIENTE EXPRESAMENTE al tratamiento de sus propios datos de carácter personal y de los datos personales, incluidos los de salud de la persona referida, a los solos efectos de la información, asesoramiento que demanda en este acto y para la prestación asistencial que se pueda desarrollar.

El responsable de dicho tratamiento de datos es FUNDACIÓN MANANTIAL con domicilio en Madrid, Avda. de Arroyo del Santo nº 12, ante quien se podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que le reconoce la vigente Ley Orgánica 15/1999.

En caso de aportar datos de terceras personas, estos han sido informados y solicitado el consentimiento para su tratamiento, con las finalidades anteriormente indicadas.

Asimismo consiente y manifiesta su interés personal en recibir por cualquier medio de comunicación (correo electrónico, mms, sms, correo postal, etc.) información sobre las actividades, proyectos y eventos que se organicen en la Fundación con la exclusiva finalidad de mantenerle informado de los mismos.

❑ En caso de no consentir, marque la casilla.

Firmado:

Madrid, a..... de..... de 20...

Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

No se exige requisito alguno para acceder al servicio. Cualquier persona puede acceder al servicio, bastando para ello la mera mención a que el tema a consultar está relacionado con las personas con trastorno mental.

El servicio es absolutamente gratuito.

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org

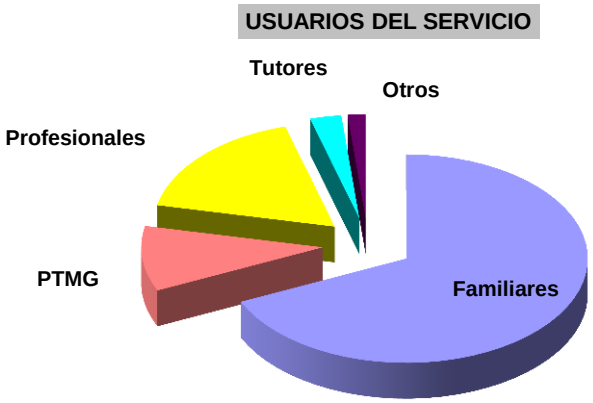
Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

Resultados

El continuo incremento de las consultas habidas en los últimos años, permanece constante en la actualidad. Así, a lo largo del año 2016 han sido atendidas en el servicio **179** personas.

Análisis de resultados

De ellas, un **68.2% han sido familiares** de personas con trastorno mental; un **2.8% tutores**; el **1.6 % amigos,** conocidos u otros, un **17.3% profesionales** de los centros y servicios de atención sanitaria, social, residencial o de centros penitenciarios y, un **10.1%, personas con trastorno mental**.

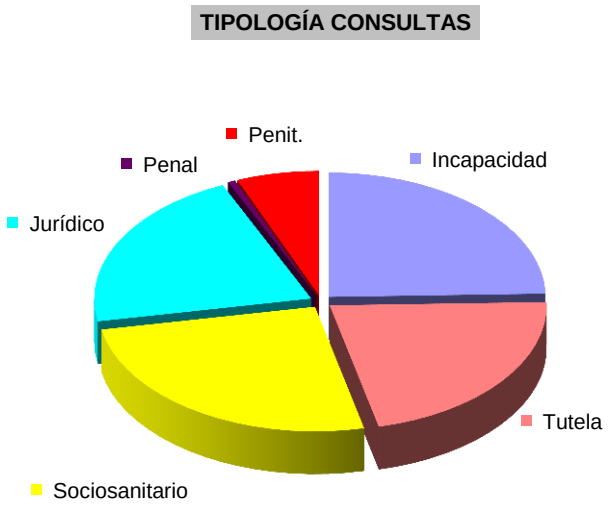


La tipología de las consultas realizadas en este año está en íntima relación con la persona que las realiza. Así, mientras que los familiares de personas con TMG demandan todo tipo de información, jurídica y social, los profesionales involucrados directa o indirectamente en el proceso de atención, demandan una información casi exclusivamente jurídica y, dentro de ella, especialmente la que guarda relación con la **coordinación** con los Jueces y miembros del Ministerio Fiscal, citaciones judiciales tanto de usuarios como de los propios profesionales y muy significativamente criterios de actuación en aquellas situaciones de

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org

contenido sanitario o social, pero con indudables implicaciones judiciales (internamientos, tratamientos involuntarios, medidas de protección, ordenes de alejamiento procedimientos penales…)

- SOCIOSANITARIO: 46 (25,7%)
- TUTELA: 39 (21,8%)
- INCAPACIDAD: 44 (24,6%)
- JURIDICO: 38 (21,2%)
- PENITENCIARIO: 11 (6,1%)
- PENAL: 1 (0,6%)



Conclusiones

FUNDACIÓN MANANTIAL, ha realizado un gran esfuerzo, personal y material para la puesta en marcha y mantenimiento del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN desde hace más de 15 años.

Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org

Además del desarrollo de todas las fases mencionadas, debemos resaltar el cumplimiento de dos hitos importantes:

- El cumplimiento de todas las medidas que exige el principio de seguridad en los datos personales recogido en la Ley Orgánica 15/1999 (de Protección de Datos de carácter Personal), así como en su desarrollo reglamentario (Real Decreto 1720/2007).
- Que el servicio cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (UNE-EN ISO 9001), cuya eficacia es evaluada de forma periódica a través de:

  - Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio: a través de un cuestionario del que se analizan los datos semestralmente.
  - Auditorías periódicas llevadas a cabo por la Responsable del Sistema de Calidad (al menos una al año)
  - Auditoría interna anual realizada por entidad independiente para garantizar su objetividad
  - Auditoría externa anual realizada por AENOR

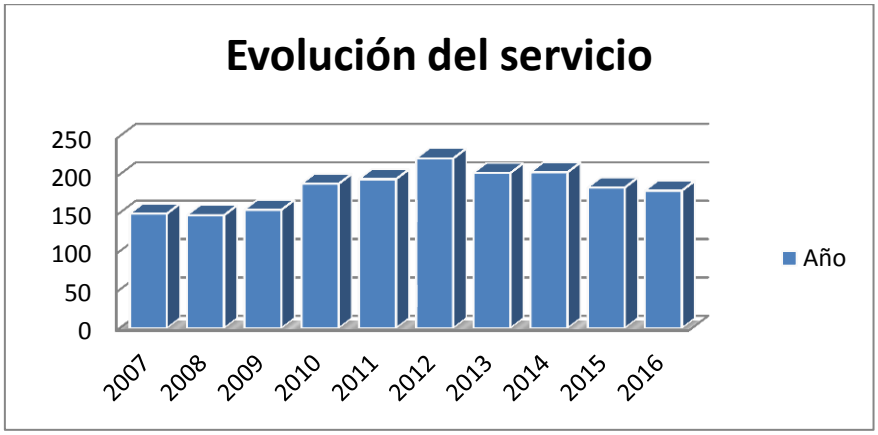
- En el año 2010, Fundación Manantial obtuvo por primera vez la certificación según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 tras superar un exigente proceso de auditoria con AENOR. Dicha certificación se ha actualizado en 2016, en función de la nueva Norma ISO 9001:2015.

  El Servicio de Información y Orientación, se encuentra incluido en la mencionada certificación.

Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org

Por último; el incremento continuo de las consultas en los últimos años, es un dato objetivo que permite concluir que nuestro servicio, al menos en la forma y extensión indicada y en la Comunidad de Madrid, no está siendo prestado por ninguna otra entidad, ni pública ni privada, siendo imprescindible su mantenimiento y desarrollo siempre que logremos obtener los recursos económicos adecuados para ello.



Diciembre 2016

Nº 28/1001 del Registro Nacional de Fundaciones NIF G-81237257 Declarada de carácter benéfico asistencial por OM de 03.08.95 BOE 14.09.95
Inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la CAM con el Número Registral E1432.4

Servicio de Información y Orientación
C/ Poeta Esteban de Villegas nº 12
28014 MADRID
Tel. 91 371 72 72 - Fax. 91 371 72 35
infotutela@fundacionmanantial.org
www.fundacionmanantial.org