CARTA DE SERVEIS

SALUT
MENTAL
PONENT

SALUT MENTAL PONENT

QUE OFERIM



Donem cobertura a tota la comarca del Segrià i treballem coordinadament amb la resta d'entitats de Salut Mental de la província de Lleida



Oferir **serveis i programes** tant per a **persones** amb problemàtica de salut mental com per a les **famílies.**



Millorar la **situació social I la qualitat de vida** de la persona amb trastorn mental.



Oferir **informació, assessorament i orientació** a la població en general.



Vetllar per la **igualtat d'oportunitats, la no discriminació i la defensa dels drets** de les persones amb problemes de salut mental.

LES NOSTRES FINALITATS

SALUT MENTAL PONENT

Missió

Promoció de la **millora en l'atenció** a les famílies i les persones amb problemàtica de salut mental, promovent la seva **autonomia i autoestima**, per a una total **integració** en la societat.

Visió

Ésser una entitat de referència en la prevenció i l'atenció directa a les persones amb diagnòstic de salut mental i a les seves famílies, estimulant un **model d'atenció de base comunitària**, incentivant el **treball en xarxa** i un model de **col·laboració** en la intervenció.

PRINCIPALS VALORS

1. Responsabilitat
2. Qualitat
3. Innovació
4. Transparència
5. Sensibilització Comunitària
6. col·laboració i treball en xarxa
7. Eficàcia i professionalitat

OBJECTIUS

SALUT MENTAL PONENT

1. Proporcionar **informació, orientació i suport** a les persones amb trastorn mental i els seus familiars.

2. Promoure i vetllar pels **drets socials i civils** de les persones amb trastorn mental i dels seus familiars. **Difondre i defensar els drets** de les persones amb trastorn mental així com **combatre l'estigma afavorint la difusió d'informació adequada** i vetllant perquè la proporcionada pels mitjans de comunicació sigui també la correcta.

3. Contribuir a la millora de l'**assistència sanitària i social de l'atenció i informació** de les persones afectades i els seus familiars, i a la **rehabilitació, integració i reinserció social i laboral** de les persones amb problemàtica derivada de la salut mental.

4. Promoure la **inserció laboral** de les persones amb trastorn mental, afavorint la **creació de centres especials de treball, empreses d'inserció laboral i d'intermediació laboral** i fins i tot en empreses ordinàries amb l'objectiu d'**oferir llocs de treball adaptats a les seves limitacions.**

5. Promoure la creació dels **recursos i serveis adients** que facilitin que les persones amb problemàtica derivada de la salut mental puguin **accedir amb normalitat a qualsevol àmbit de la societat.** També establir **convenis de col·laboració,** quan s'estima convenient, amb d'altres entitats sense ànim de lucre que puguin realitzar i gestionar els esmentats serveis.

6. **Col·laborar amb les entitats territorials que intervenen en la Salut Mental,** per promoure el **treball en xarxa** i contribuir a la **sensibilització de la població** i vetllar per una **informació i comunicació correcta.**

OBJECTIUS

SALUT MENTAL PONENT

7 Contribuir al **compromís amb la societat, l'administració pública i altres entitats** en el desenvolupament i implantació de les **estratègies d'inserció social i de lluita contra l'exclusió social i l'estigmatització.**

8 Contribuir de manera específica a la millora de la **qualitat de vida de la població infantojuvenil** amb problemes de salut mental, mitjançant el desenvolupament d'**actuacions i programes adreçats a sensibilitzar, acompanyar i facilitar els processos de recuperació, capacitació i inclusió social** d'aquest col·lectiu.

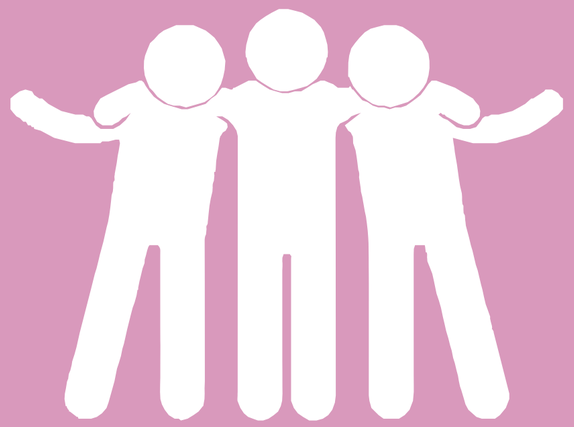
9 Fomentar la **investigació** dels trastorns mentals i del seu tractament.

10 Fomentar la **millora de qualitat de l'entitat** mitjançant accions i respostes subjectes a un procés de **planificació, organització, avaluació i millora contínua** d'aquestes.

11 Garantir la **igualtat d'oportunitats i tracte** a totes les persones. Treballar per tots els col·lectius relacionats amb la salut mental, discapacitats, risc d'exclusió, immigració, LGBTI i població en general, ja que la problemàtica de la salut mental pot afectar a persones de **diferents col·lectius que els fa ser més vulnerables a patir exclusió social.**

12 Fomentar els valors d'**igualtat i corresponsabilitat entre homes i dones**. Utilitzar un **llenguatge inclusiu i no sexista.** Disposar de **mecanismes de prevenció i detecció de conductes d'assetjament sexual i violència de gènere.** Evitar la triple discriminació que pateixen les dones amb trastorn mental greu.

A QUI ATENEM



Suport de treball en xarxa i coordinació amb els serveis sanitaris de salut mental i de serveis socials bàsics

SALUT MENTAL PONENT

- **Famílies** de persones afectades per un trastorn mental.
- Persones que estiguin diagnosticades per un **trastorn de salut mental o en procés de valoració.**
- Persones que pateixen **patologia dual (Trastorn mental i addicció)**
- Persones que necessiten una **orientació i assessorament** per tal de poder començar un **programa de rehabilitació.**

SERVEIS QUE OFERIM

La nostra entitat posa a disposició de socis, beneficiaris dels serveis i població en general un equip de professionals qualificat, compromesos en l'activitat de l'entitat, posant èmfasi en la qualitat i la millora contínua.

SALUT MENTAL PONENT

- SERVEI D'ATENCIÓ A FAMILIES (SAFE)
- SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL
- SERVEIS PER A LA POBLACIÓ EN GENERAL

RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

- **Junta Directiva**

  presidencia@smponent.com
- **Coordinador de serveis**

  Alberto Torrente / direccio@smponent.com / 973 22 10 19
- **Projectes i Subvencions**

  Alberto Torrente i Felicidad Pons / projectes@smponent.com / 973 22 10 19
- **Administració**

  Carla Benabarre / administracio@smponent.com / 973 22 10 19
- **Famílies**

  Alberto Torrente (coordinador) i Ester Mor (Treballadora social) / atenciosocial@smponent.com / 973 22 10 19 / 615 374 572
- **OCI – Club Social "La Brúixola"**

  Yamila Kwasnica(coordinadora) / coordinacioclub@smponent.com / 610 266 241
- **Club Social "El Mapa"**

  Sabina Alvarez (coordinadora) / salvarez@smponent.com / 639 53 35 10
- **Autonomia (SASVI, pisos amb suport i acompanyament integral)**

  Alberto Torrente (coordinador) / direccio@smponent.com / 973 22 10 19 / 600 741 910
- **Espai Jove**

  Alberto Torrente (coordinador) i Yamila Kwasnica i Sabina Álvarez (Treballadora Social) / joves@smponent.com / 658 572 688
- **Sensibilització**

  Alberto Torrente i Vanessa Arranz / sensibilitzacio@smponent.com / 973 22 10 19
- **Comunicació**

  José Ángel Collado / comunicacio@smponent.com / 973 22 10 19
- **RRHH**

  Alberto Torrente / direccio@smponent.com / 973 22 10 19

En cas d'absència de les persones responsables dels serveis, la persona suplent serà:
Alberto Torrente (direccio@smponent) o Ester Mor (atenciosocial@smponent).

CIRCUIT D'ACCÉS ALS SERVEIS

SALUT MENTAL PONENT

Aquest és el protocol d'accés a l'entitat per poder accedir als serveis de l'Associació Salut Mental Ponent, és pot fer per varies vies, i són:

Per derivació externa del professional

Per iniciativa pròpia

- **Per derivació externa:** El professional interessat en fer la derivació de la persona, a la nostra entitat haurà d'emplenar el full de derivació extern. Posteriorment ho enviarà a la Treballadora Social, que serà la persona que farà l'entrevista i estudiarà el cas per derivar-lo al servei més idoni, sempre que compleixi els requisits per el servei.

- **Per iniciativa pròpia:** La persona interessada pot contactar mitjançant correu, telèfon i concretar dia per una entrevista amb la Treballadora Social, que serà la persona que farà l'entrevista i estudiarà el cas per derivar-lo al servei més idoni, sempre que compleixi els requisits per el servei.

La Treballadora Social, farà la primera recepció i posteriorment si compleix els requisits farà la **derivació interna** dins l'entitat o la **derivació externa** fora l'entitat.

La **derivació interna** dins l'entitat, aquest és realitza quan la persona s'ajusta i compleix els requisits per entrar a un dels serveis de l'entitat. La Treballadora Social mitjançant el full de derivació intern farà la derivació al coordinador del servei, qui posteriorment farà la entrevista amb la persona demandant. Aquests són els serveis que ofereix l'entitat tant a les famílies com a persones amb un trastorn mental.

Pel que fa a la **derivació externa** fora de l'entitat, aquest és realitza quan la persona no s'ajusta ni tampoc compleix els requisits per entrar a un dels serveis de l'entitat.
Per poder realitzar una bona derivació, la Treballadora Social contactarà amb l'entitat on la persona si pot encaixar i preguntarà el protocol d'entrada. On posteriorment farà la derivació mitjançant el full de derivació, amb l'objectiu de poder derivar el cas al servei o recurs més adient per la persona.

SERVEIS QUE OFERIM

SALUT MENTAL PONENT

SERVEIS D'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES

Atenció Social

Servei social continuat, d'**orientació i assessorament en temes socials o legals** quan la família així ho requereixi, també s'informa sobre **recursos i ajudes** existents. Dins d'aquest servei, es presta **suport continuat de la treballadora social** que realitzarà **seguiments familiars i coordinacions amb els altres professionals** de l'equip interdisciplinari intern i extern.

Atenció Psicològica: Individual

Servei d'atenció psicològica Individual que pretén donar resposta als familiars a través d'**informació sobre els trastorns mentals, recursos psicològics i d'actuació** per tal de fomentar la seva **integració familiar i social i prevenció sobre estats emocionals negatius**, i **trastorns derivats** de la problemàtica que suposa tenir un familiar amb una malaltia mental.

Escola de famílies: Psicoeducatius

Programa de psicoeducació bàsic i imprescindible per **orientar, identificar els problemes de salut mental i enfocar possibles alternatives** i propostes per **millorar la qualitat de vida**, i comptar amb **estratègies d'afrontament.**

SERVEIS QUE OFERIM

SALUT MENTAL PONENT

SERVEIS D'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES

Grups d'Ajuda Mútua Familiar

Els GAMs són **reunions periòdiques** entre les famílies de persones que tenen un trastorn mental i una problemàtica comuna. El grup compta amb un dinamitzador que és un familiar del grup, que ha rebut una formació anterior sobre tècniques de **dinàmiques de grup.**

Grups d'Ajuda Mútua en Primera Persona

Els GAMs són **reunions periòdiques** entre les persones amb problemàtica comuna. El grup compta amb un dinamitzador, que ha rebut una formació anterior sobre tècniques de **dinàmiques de grup.**

Grups psicoterapèutics

Grup psicoterapèutic per a familiars on, des de l'aquí i l'ara, es brinda un **espai d'acompanyament i suport** en cada procés personal, respectant el moment vital de cada membre i proporcionant un **espai sa i segur**, sense pressa però amb ànima.

Lleure familiar

Programa d'oci dirigit a famílies de persones amb problemàtica de salut mental vinculades a l'entitat i que té com a finalitat oferir **espais on les famílies puguin disposar de temps de lleure** que els hi permeti **compartir experiències,** participar en un context d'oci i, en definitiva, crear **espais de desconnexió i d'esbarjo.**

SERVEIS QUE OFERIM

SALUT MENTAL PONENT

SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

Servei de club social

- Servei Social especialitzat adreçat a persones amb **problemàtica social** derivada de malaltia mental inclòs a la Cartera de Serveis Socials de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública de la Generalitat de Catalunya. Facilita un marc de **suport social** a les persones que hi participen. Promou aspectes d'**autonomia**, generant oportunitats de canvi a nivell personal i social.

- Facilita **oportunitats de participació comunitària**, desenvolupant l'activitat en els contextos immediats de la persona, s'afavoreix la creació de **vincles emocionalment significatius.** El Club esdevé una entitat social que promou la **participació activa** dels usuaris en la comunitat i **genera vida comunitària en i amb la comunitat.**

- El temps d'**estada al club i el grau de vinculació és flexible** d'acord amb les **necessitats i les característiques de cada persona.** L'usuari, conjuntament amb els professionals, hauria de definir el tipus de vinculació, és a dir, quines activitats acompliria, en quin horari, amb quina freqüència i duració temporal, tenint en compte que tots aquests ítems poden ser variables al llarg del temps. Això sempre estarà **condicionat amb la pròpia evolució de l'usuari.**

- L'**usuari pren un paper actiu en la planificació i l'organització** de les activitats pròpies del Club, configurant-se com a protagonista en el procés d'elecció d'aquestes. Les activitats no tenen caràcter obligatori, però sí que es demana a l'usuari **compromís envers les seves eleccions.**

SERVEIS QUE OFERIM

SALUT MENTAL PONENT

SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

La Brúixola CLUB SOCIAL

Club Social 'La Brúixola'

La missió del Club Social és **ajudar a les persones amb trastorn mental a utilitzar les activitats de lleure** per assolir quotes de salut, independència, participació, integració en la comunitat i qualitat de vida, promoure un estil de vida en el qual les activitats de lleure siguin importants per la persona tenint present que la identitat del club va més enllà del lleure, incidint i recolzant el projecte vital de la persona.

Club Social 'El Mapa'

CLUB SOCIAL EL MAPA

El club funciona com un espai obert i comunitari, on s'organitzen activitats grupals, sortides i tallers que afavoreixen la participació, la convivència i la inclusió social. **La capacitat del servei és d'entre 15 i 30 persones**, amb una programació regular d'activitats i un equip professional que acompanya i coordina el projecte.

SERVEIS QUE OFERIM

SALUT MENTAL PONENT

SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

Espai Jove

L'Espai Jove és un servei d'acompanyament integral per al jovent de **18 a 35 anys** amb algun tipus de problemàtica de salut mental. Treballem per aconseguir una vida més autònoma i saludable mitjançant **activitats grupals i comunitàries i acompanyaments individualitzats.**

Busquem la **vinculació del jove a l'àmbit de salut, social, formatiu i laboral a través de l'oci**, per afavorir la construcció del seu **projecte de vida**. Contribuïm en el procés d'apoderament del jove, potenciem l'adquisició d'habilitats socials per assolir relacions significatives i saludables, fomentem la cohesió de grup afavorint la socialització i la participació comunitària.

SERVEIS QUE OFERIM

SALUT MENTAL PONENT

SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

Servei d'acompanyament i suport a la vida independent (SASVI)

El servei està adreçat a persones amb **discapacitat derivada de malaltia mental que vulguin viure soles** o amb altres **persones beneficiàries del programa de suport** o que tinguin reconegut un **grau de dependència i una discapacitat igual o superior del 33%,** que **necessitin suport personal per al desenvolupament d'una vida autònoma.**

L'objectiu és contribuir al desenvolupament de les persones amb discapacitat en les activitats de la **vida quotidiana i diària**, tant a la llar com a comunitat, fent possible la seva autonomia mitjançant un **ajut complementari que els doni el suport personal necessari i promogui la seva integració social** (alimentació, cura de la salut i utilització dels sistemes de protecció, aspectes relacionats amb la capacitació, competències i habilitats socials per millorar la convivència, les relacions socials, la participació, etc).

Programa d'acompanyament integral de la persona

La finalitat és **prestar atenció** a les persones amb malaltia mental davant la falta de dispositius alternatius i que puguin quedar exclosos d'altres programes d'atenció personalitzada. Es pretén **donar orientació, recerca i gestió de recursos socials, econòmics i comunitaris.**
Es treballen rutines, hàbits saludables, suport emocional i s'acompanya en la millora d'habilitats, aptituds, conductes i en la vinculació amb la resta de xarxa comunitària.
Es dona suport a la persona en tot el procés de recuperació, interactuant i incidint en el seu entorn. L'enfocament **es centra en la persona**, en la comprensió i suport de la malaltia adaptant-se al seu moment vital.

SERVEIS QUE OFERIM

SALUT MENTAL PONENT

SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

Pisos amb suport

Aquest servei és un **recurs d'habitatge comunitari** consistent en pisos ubicats integrats en l'entorn social amb l'objectiu de **garantir un recurs residencial amb suport professional** a persones diagnosticades amb **un trastorn mental i amb certa autonomía** per tal de **desenvolupar les tasques de la vida diària** dins el seu entorn més proper.

L'objectiu és **donar resposta a les mancances d'aquest col·lectiu** a nivell de relacions socials i rutines d'oci saludable**, suport en l'autonomia**, contribuir a la seva **estabilitat**, la recuperació psicosocial i la millora de la **qualitat de vida** d'aquest col·lectiu, fomentant la seva **integració** comunitària i l'exercici ple dels seus **drets.**

SERVEIS QUE OFERIM

SALUT MENTAL PONENT

SERVEIS PER A LA POBLACIÓ EN GENERAL

Sensibilització comunitària

La finalitat és fer **difusió de la salut mental en l'àmbit territorial de Lleida**, tant des d'una vessant **preventiva**, com de **coneixement de les malalties** més comunes, a través de **xerrades i/o jornades** per a tots els públics i edats.

Es pretén que a partir d'una bona informació es prengui **consciència i es redueixin les actituds que estigmatitzen** a les persones amb un problema de salut mental.

Formació

S'imparteix **formació especialitzada** en salut mental. Formem a familiars, persones amb trastorn mental, estudiants, empreses i població en general.

El nostre equip de professionals s'adequa a la demanda recollida i imparteix docència par tal de **reforçar coneixements i adquirir pautes d'enfrontament i prevenció** sobre l'aparició de trastorns mentals.

Voluntariat

L'entitat forma part de la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS), acollint voluntaris que vulguin **col·laborar** amb nosaltres en algun dels nostres **programes i serveis**.

A més, els nostres **socis** també porten a terme **iniciatives de voluntariat i col·laboren amb altres recursos/entitats socials**.

COMPROMISOS EFICÀCIA, QUALITAT I SATISFACCIÓ

SALUT MENTAL PONENT

Compromisos de qualitat de l'organització

Qualitat en l'atenció a les persones:

- Professionals amb formació i experiència en salut mental

Fomentar la participació de les famílies i propis usuaris en la millora del servei:

- Bústia de suggeriments i queixes

Eficàcia, qualitat i satisfacció en la gestió dels serveis:

- Protocols de funcionament
- Pla gestió anual
- Pla estratègic 2026-2030
- Enquestes de satisfacció

Organització del personal:

- Protocol de l'organització del personal
- Codi deontològic
- Reglament de règim intern
- Pla de formació continuada
- Compromís per la igualtat efectiva entre homes i dones.

Estructura, instal·lacions i equipament:

- Pla de manteniment de les intal·lacions
- Pla d'autoprotecció
- Protocol de neteja de les instal·lacions
- Recursos TIC: Conservació i disponibilitat de la informació

COMPROMISOS EFICÀCIA, QUALITAT I SATISFACCIÓ

SALUT MENTAL PONENT

Servei de club social

Gestió eficaç del servei:

- Professionals amb formació i experiència en salut mental
- Reglament del règim intern
- Protocol de funcionament
- Reunions setmanals: Supervisió de casos

Gestió eficaç de les persones:

- Protocol de funcionament del servei: Procès d'acollida, estada i baixa del servei
- Model d'atenció individual
- Reglament de règim intern del servei
- Protocol d'actuació en situacions de crisi
- Assembles participatives
- Enquestes de Satisfacció

COMPROMISOS EFICÀCIA, QUALITAT I SATISFACCIÓ

SALUT MENTAL PONENT

Servei de SASVI

Gestió eficaç del servei:

- Professionals amb formació i experiència en salut mental
- Reglament de règim intern
- Protocol de funcionament
- Reunions setmanals: Supervisió de casos

Gestió eficaç de les persones usuàries:

- Pla d'atenció individual
- Expedients Individuals
- Registre diari del treball realitzat

MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ

- L'entitat disposa d'un **sistema de control i millora contínua** per garantir el compliment dels compromisos de qualitat establerts en aquesta carta de serveis. En cas que es detecti un incompliment s'aplicaran les següents mesures:

- **RECEPCIÓ I REGISTRE DE LA INCIDÈNCIA:** S'habilita un canal directe (direcció@smponent.com , 973 22 10 19 o el formulari disponible a la bústia de suggeriments i queixes de l'entitat) per a la presentació de queixes o suggeriments relacionats amb la qualitat del servei.
- **ANÀLISI DEL CAS:** La coordinació del servei conjuntament amb l'equip tècnic faran una revisió del cas en un termini màxim de 10 dies laborables per identificar les causes de l'incompliment.
- **RESPOSTA A LA PERSONA USUÀRIA:** La coordinació o la persona referent del cas comunicarà a la persona el resultat de l'anàlisi i les mesures correctores adoptades, si escau.
- **APLICACIÓ DE MILLORES:** Quan l'incompliment reflecteixi una deficiència estructural o procedimental, s'impulsaran accions de millora com ara formació interna, revisió de protocols o reorganització del servei.
- **SEGUIMENT:** Es farà un seguiment de les mesures aplicades per garantir que la incidència no es repeteixi.

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

SALUT MENTAL PONENT

- Dret que es respecti la seva intimitat.
- Dret que es respecti la seva presa de decisions, autònoma o amb suports, i el seu lliure desenvolupament de la personalitat (d'acord amb la Convenció de les Nacions Unides i la Llei d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de persones amb discapacitat).
- Dret a rebre voluntàriament el servei.
- Dret a rebre la informació en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin contestats.
- Dret a gaudir d'una atenció personalitzada i contínua, segons indicacions del pla d'atenció personal.
- Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.
- Dret a no ser discriminades en el tractament per raó del naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, i que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a continuar mantenint amb la màxima fluïdesa possible la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social.
- Dret a mantenir la confidencialitat de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal de suport.
- Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a conèixer aquests drets i garantir la seva divulgació entre les persones.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudi dels drets establerts.

L'incompliment provat per part de les persones beneficiàries del servei i, si escau, de les persones que les representen legalment, de les obligacions esmentades pot comportar la suspensió de la prestació o el seu cessament.

NORMATIVA APLICABLE



- Estatuts de l'Associació Salut Mental Ponent, degudament inscrits al Registre d'Associacions de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- Ordre DSI/26/2025, de 4 de març, de modificació de la Cartera de serveis socials i de l'annex 34 de l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, i les seves posteriors actualitzacions vigents.
- Normativa vigent del Departament competent en matèria de drets socials relativa als serveis de club social per a persones amb problemàtica social derivada de trastorn mental.
- Convocatòries i resolucions anuals vigents relatives als ajuts de suport a l'autonomia en la pròpia llar.

NORMATIVA APLICABLE



- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

- Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell).

- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

SALUT MENTAL PONENT

- ✓ El servei és totalment **gratuït** per a les persones usuàries, ja que està finançat mitjançant **conveni amb l'Administració pública** i forma part de la **Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública**. No s'aplica **cap taxa ni preu públic**.

SUGGERIMENTS I QUEIXES



Per a la millora de la qualitat dels serveis, el funcionament i la satisfacció de totes les persones, l'Associació compta amb un sistema de gestió de suggeriments i queixes.

SALUT MENTAL PONENT

Tothom qui acudeixi a la nostra entitat pot presentar **suggeriments i queixes** sobre el funcionament a través d'aquests diferents **canals:**

- **Forma presencial** a C/Henri Dunant, 1 25003 Lleida
  - Formulari disponible a les nostres bústies de suggeriments i queixes
- **Pàgina web**
  - Apartat: smponent.com/contacta/
- **Correu Postal**
  - C/Henri Dunant, 1 25003 Lleida

La presentació d'aquests suggeriments i queixes seran **contestats en la forma que indiquin.**

CONTACTE

SALUT MENTAL PONENT

SALUT MENTAL PONENT

C / Henri Dunant 1, baixos i 1r pis
25003 Lleida Espanya
www.smponent.com
associacio@smponent.com
973 22 10 19 (Visita prèvia)
615 374 572

Horari d'atenció:
9h - 19h de dilluns a divendres

