



Drets i responsabilitats de les persones Usuàries del Centre Kālida

Els drets i responsabilitats de les persones usuàries dels Centres Kālida que s'enuncien a continuació han estat establerts per la FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA, amb base en l'ordenament jurídic vigent, el marc estratègic del programa assistencial de Kālida, així com la carta de serveis dels Centres Kālida basada en la Norma UNE 93200:2008, que ha estat auditada i ha obtingut el certificat de qualitat de *Appplus* al juliol de 2025.

Com a persona usuària d'un Centre Kālida, tens dret a:

- Rebre atenció professional, empàtica, respectuosa i sense prejudicis.
- Accedir de manera lliure, voluntària, gratuïta i no discriminatòria a tots els serveis i activitats del Centre Kālida.
- Rebre informació veraç sobre els serveis i activitats que presta el Centre Kālida.
- Accedir al suport psicosocial integral personalitzat per part de l'equip professional de Kālida basat en l'evidència, garantint la continuïtat i complementarietat amb els tractaments mèdics.
- Disposar de tota la informació i l'acompanyament necessaris per a assegurar la teva dignitat i autonomia en la presa de decisions respecte al procés de suport que rebràs al Centre Kālida.
- Participar activament juntament amb el teu/s professional/és de referència en la valoració de les teves necessitats respecte al suport psicosocial que reps al Centre Kālida.
- Preservar la teva privacitat i intimitat en l'atenció, confidencialitat de la informació que ens comparteixis, sempre respectant la teva llibertat ideològica, religiosa, de pensament i expressió.
- Tenir garantida la protecció de les teves dades de caràcter personal i drets digitals, en particular, la seva seguretat i confidencialitat.
- Avaluar de forma lliure els serveis rebuts i activitats en les que has participat mitjançant els qüestionaris de satisfacció definits per Kālida.
- Presentar suggeriments, queixes o denúncies, així com propostes de millora o felicitacions sobre el funcionament del Centre Kālida, els seus serveis, activitats i professionals.

Com a persona usuària d'un Centre Kālida, les teves responsabilitats són:

- Facilitar la informació necessària per a valorar la teva situació personal, clínica, física i emocional, responsabilitzant-te de la veracitat d'aquesta, així com d'informar sobre els canvis que es produeixen en la teva situació mentre duri la teva relació amb l'equip professional del Centre Kālida.
- Mantenir una actitud respectuosa amb totes les persones que fan vida a Kālida: les altres persones usuàries, l'equip de persones treballadores, els professionals externs i les persones voluntàries.
- Acceptar i respectar les polítiques i criteris d'inclusió definits per a les activitats i serveis per part de l'equip professional del Centre Kālida.
- Comprometre't a respectar els horaris programats tant de les sessions individuals o grupals a les quals t'has inscrit i, en cas de no poder participar-hi, avisar prèviament amb la major antelació possible.

kālida



- Tenir una actitud constructiva, respectuosa i empàtica respecte a les opinions, idees o comentaris de les altres persones que visiten el Centre Kālida, evitant judicis de valor i comproment-te a preservar la confidencialitat de la informació compartida, així com la seva intimitat i dignitat.
- Informar de manera veraç a altres persones sobre el Centre Kālida, les seves activitats i serveis i el treball que realitza el seu equip de professionals i voluntaris.
- Avaluar de manera objectiva i constructiva els serveis rebuts mitjançant els qüestionaris de satisfacció i avaluació definits per Kālida.
- Acceptar les normes de convivència establertes per l'equip professional i les persones voluntàries del Centre Kālida, respectant en tot cas els protocols existents per al bon ús dels espais comuns del Centre Kālida.
- Utilitzar de manera responsable les instal·lacions del Centre Kālida i els seus serveis, col·laborant en la seva higiene, manteniment i conservació amb respecte i responsabilitat.

Els drets expressats anteriorment s'han establert amb la finalitat de garantir el benestar i la convivència de totes les persones que formem part de Kālida ja siguin persones usuàries del Centre, personal laboral, professionals externs o voluntàries, per la qual cosa, si sents que estan sent vulnerats, pots informar-ho a través dels canals creats per a tal fi (<https://www.fundaciokalida.org/suggeriments-i-queixes/>)

Si creus haver detectat entre els nostres professionals, personal extern o equip de voluntariat conductes contràries a dret, als principis o a les regles ètiques i de bon govern de Kālida, t'animem que presentis la corresponent denúncia en el nostre Canal Ètic (<https://www.fundaciokalida.org/canal-etic/>), que serà avaluada pel nostre comitè d'assessors externs i independent – Comitè Ètic – contractat per a tal efecte.

L'incompliment d'alguna de les responsabilitats pot comportar la suspensió, ja sigui puntual o definitiva, del teu dret a continuar rebent acompanyament, així com a accedir en el futur al suport psicosocial integral de la Fundació Privada Kālida en qualsevol Centre Kālida, així com dels seus professionals en posar en risc la nostra missió fundacional de millorar el benestar i la qualitat de vida de les persones que ens visiten.

Fundació privada Kālida
Juliol 2025