

DERECHOS Y DEBERES

· Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de ASISTED

Documento corporativo común aplicable en Cataluña, Comunidad de Madrid y Comunitat Valenciana

1. Objeto y ámbito

Este documento recoge, de forma clara y accesible, los derechos y deberes vinculados al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de ASISTED. Es un documento corporativo común aplicable en Cataluña, Comunidad de Madrid y Comunitat Valenciana, sin perjuicio de los derechos irrenunciables y de las obligaciones específicas que establezca la normativa aplicable en cada territorio.

Los datos específicos de identificación registral o administrativa del servicio, cuando sean exigibles, constarán en el contrato o documento de admisión y en la documentación administrativa correspondiente, sin que ello altere el contenido común de este documento.

Complementa el contrato o documento de admisión, las condiciones particulares, el plan individual de atención o instrumento técnico equivalente y el Reglamento de Régimen Interno. En caso de contradicción, prevalecerán la normativa imperativa y la resolución administrativa que resulten aplicables.

2. Derechos de la persona usuaria

- Recibir información suficiente, veraz, comprensible y accesible sobre el servicio, sus condiciones, prestaciones, precio o régimen económico, canales de contacto y sistema de quejas y reclamaciones
- Acceder al servicio en condiciones de igualdad y no discriminación y recibir una atención digna, respetuosa, individualizada y adecuada a sus necesidades
- Recibir una valoración o análisis inicial de sus necesidades y disponer, cuando corresponda, de un plan individual de atención, programa de intervención o instrumento técnico equivalente, proporcionado a las características, intensidad y complejidad del servicio
- Participar en la elaboración, seguimiento y revisión del plan individual de atención o documento equivalente, expresar sus preferencias y recibir los apoyos necesarios para tomar decisiones
- Conocer y acceder al contenido de su plan individual de atención o instrumento equivalente y recibir copia cuando resulte legalmente exigible o proceda conforme a la modalidad del servicio
- Ver respetadas su autonomía, voluntad, intimidad y privacidad en el domicilio, así como la confidencialidad de la información personal, social, familiar, económica y sanitaria
- Conocer la identidad de ASISTED, los canales de contacto y la función de los profesionales que intervienen en la prestación, recibir atención por personal con la cualificación o competencia exigible y disponer, cuando corresponda, de un profesional o equipo de referencia para el seguimiento de su atención
- Conocer el Reglamento de Régimen Interno y este documento de derechos y deberes, y recibir copia o acceso a ellos en formato papel o digital y, cuando sea necesario, mediante sistemas de comunicación accesibles
- Mantener la continuidad del servicio mientras persistan las condiciones que lo fundamentan y cesar voluntariamente en su utilización, en los términos legal, administrativa y contractualmente aplicables
- Ser informada de las incidencias o modificaciones relevantes que puedan afectar a la prestación acordada
- Formular sugerencias, quejas y reclamaciones y recibir respuesta por los cauces establecidos, sin que su ejercicio pueda generar un trato desfavorable
- Participar en los mecanismos de seguimiento, evaluación de satisfacción y mejora del servicio y formular propuestas sobre su organización y funcionamiento a través de los cauces habilitados por ASISTED
- Acceder a la información y documentación de su expediente que le corresponda conforme a la normativa aplicable

- Conocer el coste del servicio, las condiciones de facturación y, cuando proceda, la parte vinculada a una prestación pública
- No ser sometida a restricciones físicas ni a tratamientos farmacológicos fuera de los supuestos, prescripciones y garantías legalmente previstos
- Mantener, conforme a su voluntad, sus relaciones familiares, convivenciales, sociales y comunitarias compatibles con la prestación del servicio

3. Derechos de la persona responsable, representante, persona de apoyo y, cuando proceda, familiares o personas allegadas

- Recibir información sobre las condiciones del servicio cuando esté legitimada para ello, respetando siempre la voluntad, intimidad y derechos de la persona usuaria y los límites derivados de la confidencialidad y protección de datos
- Participar, cuando proceda y esté legitimada, en la coordinación y revisión del servicio, en la comunicación de incidencias o cambios relevantes y en los mecanismos de evaluación y mejora habilitados por ASISTED
- Solicitar la revisión del servicio cuando se produzcan cambios significativos en las necesidades, situación funcional o familiar, domicilio, hospitalización, intensidad o resolución administrativa
- Acceder a los canales de información, sugerencias, quejas y reclamaciones

4. Deberes de la persona usuaria

- Facilitar información veraz, suficiente y actualizada cuando sea necesaria para prestar el servicio de forma adecuada y segura, y comunicar los cambios relevantes
- Respetar la dignidad, integridad, intimidad y derechos de los profesionales y de las demás personas vinculadas al servicio, manteniendo una conducta basada en el respeto y la colaboración
- Cumplir las condiciones pactadas para la prestación, el plan individual de atención y las normas de funcionamiento aplicables
- Facilitar el acceso al domicilio en los horarios acordados y comunicar con la antelación posible las ausencias, hospitalizaciones, cancelaciones, cambios de domicilio o bajas
- Mantener, en la medida razonablemente exigible, las condiciones del domicilio que permitan una intervención profesional segura y facilitar los elementos necesarios para las tareas acordadas cuando corresponda
- No requerir al personal actuaciones ajenas al servicio, contrarias al plan, incompatibles con sus competencias profesionales o que supongan un riesgo para la seguridad
- Comunicar incidencias, disconformidades o circunstancias que puedan afectar a la prestación utilizando los canales habilitados por ASISTED
- Participar, en la medida de sus posibilidades y con los apoyos que precise, en las entrevistas, seguimientos y revisiones necesarios para valorar la adecuación de la atención y mantener actualizado su plan individual
- Cumplir las obligaciones económicas pactadas cuando proceda y las obligaciones administrativas directamente vinculadas al servicio

5. Deberes de la persona responsable, representante, persona de apoyo y, cuando proceda, familiares o personas allegadas

- Colaborar, cuando proceda y esté legitimada, en la valoración inicial, las entrevistas de seguimiento y la revisión del plan individual, respetando la voluntad, intimidad y derechos de la persona usuaria
- Comunicar los cambios relevantes que puedan afectar a la seguridad o adecuación del servicio
- Facilitar las autorizaciones necesarias para comunicaciones, coordinación con otros recursos, custodia de llaves, contacto con terceros o actuación ante urgencias cuando correspondan
- Evitar instrucciones contradictorias al personal de atención directa y respetar la voluntad y derechos de la persona usuaria, las funciones y competencias profesionales, los límites del servicio y los canales de comunicación establecidos
- Cumplir las obligaciones económicas cuando actúe como pagador u obligado contractual

6. Servicios vinculados a prestaciones públicas

Cuando el servicio esté vinculado total o parcialmente a una prestación económica vinculada al servicio, cheque servicio u otra modalidad pública equivalente:

- El servicio prestado deberá ser coherente con la resolución administrativa, el programa individual de atención o documento equivalente y las condiciones contractuales aplicables
- La persona usuaria o responsable comunicará a ASISTED las modificaciones administrativas relevantes que puedan afectar al servicio
- ASISTED facilitará la documentación justificativa legalmente exigible relativa a la prestación del servicio
- La prestación pública deberá destinarse a la finalidad para la que haya sido reconocida, sin perjuicio de las obligaciones de justificación ante la administración competente

7. Incumplimiento y garantías

El incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones vinculadas al servicio podrá dar lugar a advertencia, revisión del plan o de las condiciones de prestación, suspensión temporal o resolución del servicio, únicamente en los supuestos y con las garantías previstas en la normativa, el contrato y el Reglamento de Régimen Interno.

El ejercicio de los derechos, la presentación de una queja o reclamación o la solicitud de revisión del servicio no podrá comportar represalias ni trato desfavorable.