

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de ASISTED

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

1. Objeto, ámbito y relación con otros documentos

El presente Reglamento regula las condiciones generales de organización y funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de ASISTED, en su ámbito de atención personal domiciliaria, así como las relaciones básicas entre la entidad, las personas usuarias, sus representantes o personas de apoyo y los profesionales vinculados a la prestación.

Es un documento corporativo común aplicable a los servicios de ASISTED en Cataluña, Comunidad de Madrid y Comunitat Valenciana. Su aplicación queda limitada, en cada caso, por el alcance del servicio inscrito, autorizado o acreditado, por la resolución administrativa que corresponda y por las condiciones contractuales aplicables, sin que este Reglamento amplíe por sí mismo dicho alcance.

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. Esta individualización no altera el contenido del presente Reglamento.

El servicio se dirige a personas que, por razón de edad, dependencia, discapacidad, situación funcional, social o de salud, precisan apoyos de atención personal para desarrollar actividades de la vida diaria, mantener o promover su autonomía y permanecer en su domicilio, dentro del alcance de la modalidad aplicable.

El Reglamento complementa, pero no sustituye, el contrato o documento de admisión, las condiciones particulares, el plan individual de atención o instrumento técnico equivalente, los protocolos y registros internos, el expediente individual ni la documentación específica exigida por la normativa aplicable.

2. Principios de actuación

- Dignidad, buen trato, igualdad y no discriminación
- Atención individualizada y centrada en la persona, respetando su voluntad, preferencias, hábitos, capacidades y proyecto de vida
- Promoción de la autonomía personal y permanencia en el domicilio cuando resulte adecuada y segura
- Participación de la persona usuaria en las decisiones relacionadas con su atención y, cuando proceda, de las personas que le presten apoyo
- Intimidad, confidencialidad y protección de datos
- Continuidad, seguridad, coordinación profesional y trazabilidad suficiente de las actuaciones relevantes
- Accesibilidad de la información y adaptación de la comunicación a las necesidades de la persona usuaria

3. Acceso, información, admisión e inicio del servicio

El acceso al servicio podrá producirse por solicitud directa, contratación privada, derivación o coordinación con recursos sociales o sanitarios, resolución administrativa o cualquier otra vía admitida por la normativa aplicable.

Antes del inicio, ASISTED facilitará información clara y comprensible sobre las características y alcance del servicio, las condiciones de prestación, el régimen económico, los canales de contacto, el sistema de quejas y reclamaciones y la existencia de este Reglamento y del documento de derechos y deberes.

El inicio requerirá la formalización de la documentación contractual o administrativa correspondiente y la identificación de las condiciones esenciales de la prestación: fecha de inicio, intensidad o planificación, tareas o apoyos, condiciones económicas cuando proceda y personas de referencia.

4. Plan individual de atención y expediente

La atención se organizará mediante un plan individual de atención, programa de intervención o instrumento técnico equivalente, adecuado a las necesidades, intensidad y complejidad del servicio. La persona usuaria participará en su elaboración, seguimiento y revisión, con los apoyos que precise.

El plan se revisará con la periodicidad exigible y siempre que se produzcan cambios relevantes en las necesidades, situación funcional o familiar, intensidad, riesgos, incidencias o condiciones de la prestación.

Cada persona usuaria dispondrá de un expediente individual, físico o electrónico, con la documentación necesaria para acreditar la relación de servicio, la planificación de la atención, las autorizaciones, los seguimientos e incidencias relevantes y demás documentación legalmente exigible. Los registros serán objetivos, pertinentes, actualizados y trazables.

5. Organización y responsabilidades

La organización del SAD se articula, con independencia de la denominación concreta de cada unidad territorial, a través de los siguientes niveles funcionales:

- Dirección de ASISTED: responsabilidad general sobre organización, recursos, calidad y cumplimiento normativo
- Centro de Atención Territorial, coordinación del SAD o unidad equivalente: planificación del servicio, asignación y sustitución de profesionales, seguimiento, gestión de incidencias y comunicación con las personas usuarias y su entorno
- Equipo técnico y social, cuando proceda: valoración, planificación individual, seguimiento técnico, orientación y coordinación con otros recursos
- Profesionales de atención directa: prestación de los apoyos previstos de acuerdo con el plan individual, las condiciones del servicio, sus competencias profesionales y los protocolos aplicables
- Apoyo administrativo: gestión documental, comunicaciones, facturación y soporte a la prestación

ASISTED organizará las sustituciones y ajustes necesarios ante ausencias o incidencias del personal procurando preservar la continuidad y adecuación de la atención, de acuerdo con las necesidades del servicio y la disponibilidad organizativa.

6. Prestaciones y límites del servicio

El servicio comprende actuaciones de atención personal de carácter no sanitario dirigidas a apoyar a la persona en las actividades de la vida diaria, mantener o promover su autonomía y favorecer su permanencia en el domicilio.

Podrá incluir, de acuerdo con la valoración, el plan individual y las condiciones del servicio, apoyo en higiene y cuidado personal, vestido, alimentación e ingesta, movilidad y transferencias, acompañamiento, supervisión, mantenimiento de rutinas y apoyo relacional, así como apoyos instrumentales directamente vinculados a la atención personal cuando resulten necesarios para desarrollar adecuadamente la intervención prevista.

Quedan excluidos los servicios domésticos autónomos de limpieza general, mantenimiento del hogar u otras prestaciones exclusivamente domésticas correspondientes a una modalidad distinta de servicio, sin perjuicio de las actuaciones instrumentales inseparables de la atención personal que resulten necesarias para ejecutar la intervención prevista.

El personal no realizará actos médicos o sanitarios reservados, no modificará tratamientos o dosis ni ejecutará actuaciones que excedan de sus competencias profesionales. Cualquier actuación quedará sujeta al plan individual, a las condiciones del servicio y a la normativa aplicable.

El apoyo relacionado con la medicación se limitará a las actuaciones no clínicas que resulten compatibles con la pauta existente, el plan de atención, la normativa y las competencias del profesional.

7. Domicilio, seguridad, acceso y situaciones de riesgo

La prestación deberá poder realizarse en condiciones razonables de seguridad para la persona usuaria y para los profesionales. La persona usuaria o responsable facilitará el acceso al domicilio en los horarios acordados y comunicará los riesgos conocidos que puedan afectar a la atención.

Cuando ASISTED custodie llaves, códigos o dispositivos de acceso, será necesaria la autorización correspondiente y se aplicarán las medidas internas de identificación, custodia, entrega y devolución.

No se admitirán agresiones, amenazas, coacciones, acoso, humillaciones ni otras conductas que generen un riesgo grave para las personas atendidas o para los profesionales. Ante situaciones de riesgo podrán adoptarse medidas preventivas, incluida la suspensión cautelar cuando resulte proporcionada, con valoración, documentación y comunicación conforme al procedimiento interno y a la normativa aplicable.

Ante una urgencia o un riesgo para la integridad o la salud, se activarán las comunicaciones y recursos que resulten adecuados a la situación, incluidos los servicios de emergencia cuando proceda.

8. Modificaciones, ausencias, suspensiones y baja

Las modificaciones de intensidad, horario, tareas, profesional o condiciones del servicio se gestionarán de acuerdo con las necesidades detectadas, el plan individual, las condiciones contractuales y, cuando corresponda, la resolución administrativa aplicable.

Las hospitalizaciones, viajes, estancias temporales u otras ausencias que afecten a la prestación deberán comunicarse con la antelación posible para organizar la suspensión o adaptación temporal del servicio.

La baja podrá producirse por voluntad de la persona usuaria, fallecimiento, traslado, ingreso permanente en otro recurso, finalización de la relación contractual o administrativa, cambio de recurso, imposibilidad sobrevenida de prestar el servicio u otras causas legal o contractualmente previstas.

Ante incumplimientos graves o reiterados, impago cuando resulte exigible, riesgos relevantes o situaciones que hagan inviable la prestación en las condiciones acordadas, ASISTED podrá adoptar las medidas previstas en el contrato, en sus procedimientos internos y en la normativa aplicable, de forma proporcionada y documentada.

9. Derechos y deberes

Las personas usuarias tienen los derechos reconocidos por la normativa vigente y, en particular:

- Recibir una atención digna, respetuosa, individualizada, accesible y no discriminatoria
- Recibir información suficiente y comprensible sobre el servicio, sus condiciones, el régimen económico y las modificaciones relevantes
- Recibir una valoración inicial adecuada a sus necesidades y disponer, cuando corresponda, de un plan individual de atención o instrumento equivalente, participando en su elaboración, seguimiento y revisión y recibiendo los apoyos necesarios para tomar decisiones
- Ver respetadas su intimidad, privacidad, confidencialidad, autonomía, voluntad y preferencias
- Conocer este Reglamento y el documento de derechos y deberes, y recibirlos o tener acceso a ellos en formato papel o digital
- Conocer la identidad de la entidad y la función de los profesionales que intervienen en la prestación y disponer, cuando corresponda, de un profesional o equipo de referencia para el seguimiento de su atención
- Formular sugerencias, quejas o reclamaciones y recibir respuesta por los cauces establecidos, sin trato desfavorable por su ejercicio
- Acceder a la información y documentación que les corresponda conforme a la normativa aplicable
- Conocer el coste del servicio y las condiciones económicas cuando proceda
- No ser sometida a restricciones físicas ni a tratamientos farmacológicos fuera de los supuestos y garantías legalmente previstos

Las personas representantes, responsables o de apoyo y, cuando estén legitimadas, las personas familiares o allegadas, podrán recibir información y participar en la coordinación y revisión del servicio en los términos compatibles con la voluntad, intimidad y derechos de la persona usuaria y con la normativa aplicable.

ASISTED facilitará mecanismos accesibles de participación para que las personas usuarias puedan intervenir, de forma adecuada a la naturaleza domiciliaria del servicio, en su seguimiento y evaluación y formular propuestas de mejora sobre su organización y funcionamiento. Cuando proceda y respetando la voluntad, intimidad y derechos de la persona usuaria, podrán participar sus representantes, personas de apoyo y,

cuando estén legitimadas, sus familiares o personas allegadas. El personal profesional podrá igualmente trasladar propuestas de mejora. Esta participación podrá canalizarse mediante los seguimientos, evaluaciones de satisfacción, sugerencias, quejas, reuniones u otros cauces habilitados por la entidad.

Las personas usuarias y, cuando corresponda, sus representantes o personas de apoyo deberán:

- Facilitar información veraz y suficiente para una atención 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
- Cumplir las condiciones pactadas, el plan de atención y las normas de funcionamiento aplicables
- Facilitar el acceso al domicilio en los horarios acordados y comunicar ausencias o cambios
- Mantener, en la medida razonablemente exigible, condiciones que permitan una intervención segura
- No requerir actuaciones ajenas al servicio, incompatibles con las competencias profesionales o contrarias a la seguridad
- Cumplir las obligaciones económicas y administrativas que correspondan y, cuando exista una prestación pública vinculada, destinarla a la finalidad para la que haya sido reconocida

Las personas representantes, responsables o de apoyo y, cuando intervengan legítimamente en la prestación, los familiares o personas allegadas deberán respetar la voluntad, intimidad y derechos de la persona usuaria, las funciones y competencias profesionales, los límites del servicio y los canales de comunicación establecidos.

El documento corporativo de Derechos y Deberes desarrolla estos contenidos y se facilitará separadamente a la persona usuaria o a quien corresponda.

10. Profesionales, seguimiento y coordinación

El servicio será prestado por profesionales con la cualificación, habilitación o competencia exigible para las funciones asignadas. Actuarán con diligencia, respeto, confidencialidad y dentro de los límites de sus funciones.

ASISTED realizará el seguimiento del servicio con la periodicidad y alcance que resulten adecuados al caso y legalmente exigibles. Las incidencias, cambios observados y decisiones relevantes se registrarán cuando proceda.

Cuando sea necesario y exista base jurídica suficiente, ASISTED podrá coordinarse con servicios sociales, sanitarios, hospitalarios, de emergencia o comunitarios para favorecer la continuidad y adecuación de la atención.

11. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Las personas usuarias, sus representantes o personas de apoyo y, cuando estén legitimados, sus familiares o personas allegadas podrán formular sugerencias, quejas o reclamaciones a través de los canales habilitados por ASISTED y, cuando corresponda, mediante las hojas o formularios oficiales aplicables.

Las comunicaciones serán registradas y tramitadas de acuerdo con el procedimiento interno. Se valorará la situación, se adoptarán las medidas que procedan y se comunicará la respuesta a la persona interesada. ASISTED mantendrá disponible la información sobre las vías administrativas o de consumo aplicables.

12. Confidencialidad, protección de datos e imagen

La información personal, social y sanitaria necesaria para la prestación será tratada con confidencialidad y conforme a la normativa de protección de datos. El acceso se limitará a las personas legitimadas y a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones.

Las comunicaciones con familiares, representantes, servicios externos o terceros se realizarán cuando exista autorización, obligación legal o base legitimadora suficiente. La realización de fotografías, grabaciones de audio o vídeo u otros registros de imagen se ajustará a la normativa aplicable y a las autorizaciones que correspondan.

13. Régimen económico y prestaciones públicas vinculadas

Las tarifas y demás condiciones económicas se regirán por la documentación contractual o administrativa aplicable y por el régimen de precios comunicado o autorizado cuando proceda. La tarifa, periodicidad y forma de pago, facturación, revisiones, regularizaciones y otras condiciones concretas se determinarán en el contrato o en las condiciones particulares del servicio.

Cuando el servicio esté vinculado total o parcialmente a una prestación pública, su alcance, intensidad, justificación y documentación deberán ser coherentes con la resolución administrativa, el programa individual de atención o documento equivalente y las condiciones del servicio.

14. Entrega, accesibilidad, revisión y vigencia

El Reglamento se entregará o pondrá a disposición de la persona usuaria y, cuando proceda, de su representante, persona responsable o de apoyo y de familiares o personas allegadas legitimadas, en formato papel o digital y de forma comprensible y accesible. También estará disponible para los profesionales y para la inspección o administración competente.

ASISTED revisará el Reglamento cuando se produzcan cambios normativos, registrales, organizativos o de funcionamiento que lo justifiquen. Las modificaciones relevantes que afecten a las condiciones de prestación serán comunicadas por los canales adecuados.

En caso de contradicción con una disposición imperativa, una resolución administrativa aplicable o una condición contractual válida más favorable al ejercicio de derechos, prevalecerá el título jurídico que corresponda.