



NORMAS GENERALES DEL SERVICIO DE AUTONOMIA PERSONAL DE COCEMFE VALENCIA

Derechos de las personas usuarias

Las personas que reciban los servicios de Fomento de Autonomía Personal o Apoyo y Descanso Familiar tendrán derecho a:

- a) Recibir la prestación respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal, no revelándose desde COCEMFE Valencia información alguna procedente de la prestación del servicio, manteniendo siempre e inexcusablemente el secreto profesional.
- b) Recibir adecuadamente la prestación del servicio con el contenido y la duración que en cada caso se considere.
- c) Ser orientadas hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- d) Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.
- e) A la prestación de los servicios con la máxima diligencia, puntualidad y cuidado.
- f) Ser informadas puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación del servicio.
- g) Ser escuchadas por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio, así como en la calidad del trato humano dispensado.

Deberes de las personas usuarias

- a) Tener y utilizar las ayudas técnicas (grúas, silla de baño, etc.) necesarias para facilitar el ejercicio de las tareas del equipo de auxiliares que atiendan el servicio.
- b) Comunicar, con la antelación suficiente, cualquier ausencia del domicilio en el momento de la prestación del servicio.
- c) Estar presentes en el domicilio en el momento de la prestación del servicio, salvo causa justificada.
- d) Respetar el horario asignado, con un intervalo de **10 a 15 minutos** de posible retraso por motivos justificados (traslados en bus, metro, condiciones meteorológicas, etc.).
- e) Comunicar a la persona responsable del programa cualquier anomalía que se produzca en la prestación del servicio, siempre que se derive de negligencia, impuntualidad, falta de respeto o incumplimiento de lo estipulado en el documento de concesión por parte del equipo de auxiliares.
- f) No realizar gratificaciones económicas en concepto de los servicios prestados al equipo de auxiliares.



- g) A informar a la persona responsable del programa de aquellas enfermedades infecto-contagiosas que sobrevinieran durante la prestación del servicio, a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte del equipo de auxiliares.
- h) A respetar los descansos del personal de COCEMFE Valencia, llamando en horario de oficina (de 9:00 a 14:00 h) al teléfono habilitado a tal efecto y en caso, exclusivamente de urgencia, al móvil disponible.
- i) A facilitar en la medida de lo posible al equipo de auxiliares el buen desarrollo del servicio, con la provisión de todas aquellas ayudas técnicas a las que tengan acceso, así como la adecuación del domicilio a la situación de la persona usuaria, contribuyendo en ese caso a la prevención de riesgos laborales y a la calidad del servicio.
- j) **No solicitar servicios no especificados en la solicitud inicial al equipo de auxiliares** sin el consentimiento de la persona responsable del programa.
- k) A tratar con respeto y dignidad al equipo de auxiliares y al personal técnico de COCEMFE Valencia.
- l) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- m) Ser correctas y cordiales en el trato con las personas que prestan el servicio, respetando sus funciones profesionales.
- n) No facilitar el número de teléfono personal al equipo de auxiliares. Cualquier comunicación se debe realizar a la persona responsable del programa.
- o) La cuota mensual será abonada mediante domiciliación bancaria de manera obligatoria (el cobro se realizará del día 25 al 30 del mes en curso).

ANULACIONES

Se considera anulación del servicio la suspensión del servicio que se está prestando a la persona usuaria. Esta puede producirse por parte de COCEMFE Valencia por motivos de organización o bien, por parte de la persona usuaria.

Tipos de anulaciones

- a) **Causa de fuerza mayor:** la fuerza mayor se refiere a una fuerza imposible de evitar o de preveer. Se puede evitar la responsabilidad de los daños, ya que no está en su mano poder evitarla. Dentro de este tipo abarcarían casos como enfermedad repentina, hospitalización de la propia persona usuaria, familiar y/o cuidador/a habitual (que convivan en el domicilio), fallecimiento de un/a familiar.
- b) **Citas médicas:** Encuentro previamente acordado entre la persona usuaria y el/la profesional de la salud en una fecha, hora y lugar determinados.



- c) **Responsabilidades ante la administración o entidades públicas:** Encuentro previamente acordado entre la persona usuaria y una entidad pública en una fecha, hora y lugar determinados.
- d) **Vacaciones:** días dentro de un año en que las personas usuarias toman un descanso total o el receso de su actividad en un período determinado.
- e) **Eventos extraordinarios por causas laborales o formativas:** acontecimiento fuera de lo habitual o que se sale de la rutina cotidiana como pueden ser reuniones de trabajo, cursos o charlas formativas, etc.

Para cualquier otro tipo de anulación que no sea por fuerza mayor se tendrá que dar un plazo de comunicación como mínimo de **48 horas**. Si no se conoce con anterioridad, lo antes posible.

MOTIVOS DE BAJA DEL PROGRAMA

El motivo de baja del servicio puede darse por las siguientes causas:

- Por iniciativa de la persona usuaria: cambio de necesidad, cambio de localidad, por motivos personales, por incumplimiento del acuerdo de prestación del servicio por parte de COCEMFE Valencia.
- Por iniciativa de COCEMFE Valencia: por rescisión del convenio con la Administración Pública y/o reducción de los recursos destinados al Programa, por incumplimiento de la persona usuaria del acuerdo de prestación de servicio convenido, por abuso y/o falta de buen trato al equipo de auxiliares; por valoración técnica de la adecuación del servicio prestado a la necesidad; por la concesión y percepción de ayudas por la Ley de Autonomía Personal y atención a la Dependencia (previa valoración de la situación).

La baja, independientemente de quien la tramite, puede ser:

1) Temporal. Cuya duración **tendrá un máximo de tres meses** y cuyas causas serán únicamente:

- Hospitalización de la persona usuaria.
- Vacaciones.
- Traslado temporal al domicilio de un/a familiar.
- Por estancia temporal en Centro residencial.

2) Definitiva. Cuyas causas serán:

- Haber superado el periodo de tres meses anteriormente fijado.
- Fallecimiento de la persona usuaria.



- Ingreso en Centro Residencial de forma definitiva.
- Por prescripción de las circunstancias que motivaron la inclusión en el programa o por cumplir el periodo de tiempo por el que inicialmente fue concedido el servicio.
- Por no cumplir los requisitos exigidos para seguir percibiendo la prestación.
- Por voluntad de las personas usuarias.
- Por falta de adaptación a las condiciones fijadas por el/la responsable del programa.
- Por falta de respeto o mala fe reiterada hacia el equipo de auxiliares y la responsable del programa.

Servicios incluidos

Los servicios que se prestan están tipificados de la siguiente manera:

a) SERVICIOS DE APOYO EN ACTIVIDADES DE HIGIENE Y ASEO PERSONAL.

- Ayuda y/o apoyo a la movilización de la persona usuaria del servicio en su vivienda, incluye levantar y acostar de la cama, traslados de posición y ubicación.
- Transferencias de la cama a la silla, de la silla al WC, etc.
- Aseo diario (incluyendo cambio de ropa y pañales), lavado de cabello, ducha o baño.
- Vestir, desvestir y calzar.
- Afeitarse.
- Pedicura y manicura (a excepción de personas diabéticas).
- Ayuda para la ingesta de medicamentos.
- Entrenamiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, que potencien la autonomía de la persona usuaria, garantizando una cobertura mínima.
- Ayuda en la ingesta de alimentos para aquellas personas que no puedan comer por sí mismas.
- Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria de la persona usuaria, evitando suplantar la responsabilidad de la familia cuando la haya.

b) SERVICIOS DE APOYO EN REHABILITACIÓN

- Apoyo y acompañamiento en actividades de carácter rehabilitador y/o de mantenimiento de la salud física, tales como natación y sesiones de ejercicios de gimnasia pasiva, pautadas por especialistas correspondientes.

c) SERVICIOS DE APOYO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN

- Apoyo en la solicitud de información por teléfono.



- Refuerzo en el desarrollo de toma de decisiones.
- Ayuda en la realización de trámites necesarios para el acceso a recursos.
- Refuerzo en generar valores positivos para superación de situaciones de crisis.
- Entrenamiento en habilidades higiénicas, de organización y de economía doméstica.
- Apoyo en el despacho de su correspondencia personal (correo ordinario y /o email).
- Apoyo en la realización de llamadas y/o visitas a familiares y amistades.

d) SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO

- Acompañamiento en desplazamientos para la realización de actividades de tipo laboral.
- Acompañamiento en desplazamientos para la realización de actividades de tipo formativo y de actividades de ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento a la persona a la realización de gestiones administrativas.
- Acompañamiento a la persona a la realización de compras.
- Acompañamiento en paseos.
- Acompañamiento a consultas médicas y a visitas terapéuticas en los casos en los que la familia no pueda realizarlo y siempre en la misma área geográfica de atención.

e) SERVICIOS DE RESPIRO FAMILIAR

- Prestación de espacios de tiempo para el descanso familiar y otras necesidades.
- Prestación de espacios de tiempo libre para realizar actividades de la vida diaria (compras, actividades fuera del hogar...).

f) SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y APOYO EN LA BÚSQUEDA DE RECURSOS

- Asesoramiento sobre prestaciones y ayudas técnicas que puedan aumentar la autonomía de la persona con discapacidad.
- Apoyo y acompañamiento en la búsqueda de los recursos formativos, de rehabilitación y ocio.

g) SERVICIO DE INFORMACIÓN Y APOYO PARA LA UTILIZACIÓN AUTÓNOMA DE MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO ADAPTADOS

- Apoyo la búsqueda de información sobre líneas, horarios, estaciones adaptadas, transbordos, etc.
- Apoyo en el aprendizaje del uso autónomo de medios públicos adaptados; autobús, metro y tranvía.



h) SERVICIOS DE APOYO EN EL MANTENIMIENTO DEL HOGAR

- Mantenimiento del hogar (limpieza de espacios utilizados para el servicio, por ejemplo, baño tras la ducha, cocina tras desayuno...).
- Hacer la cama, tras levantar y cambio de sábanas si se requiere.
- Poner la lavadora y tender la ropa (doblar y guardar).
- Realización de compras domésticas por cuenta de la persona usuaria.
- Determinación de menús, conjuntamente con la persona usuaria.
- Apoyo a la organización y orden domésticos.

Excepcionalmente, otros servicios o tareas distintas de las anteriores, siempre que se concrete y se convenga con la persona responsable.

Servicios no incluidos

- Atender a otros miembros de la familia o personas allegadas que habiten en el mismo domicilio, cuando la persona usuaria del servicio sea una persona en concreto.
- Atender a las mascotas y animales domésticos que se encuentren en el domicilio de la persona usuaria.
- Hacer arreglos de la casa de cierta índole, como pintar un techo, empapelar las paredes, etc.
- Limpieza de la casa que **NO** esté directamente relacionado con el servicio personalizado de la persona usuaria.
- Prestación del servicio durante la noche o más allá de las horas estipuladas para la persona usuaria en concreto.
- La realización de funciones o tareas de carácter sanitario, en general aquéllas que impliquen por parte del equipo de auxiliares una especialización de la que carecen, como por ejemplo:
 - Poner inyecciones (incluso en personas diabéticas).
 - Tomar la tensión.
 - Colocar o quitar la sonda naso-gástrica y vesical.
 - Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administre.
 - Ayudar a la persona usuaria en la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento.
 - Realizar curas, tratamientos de escaras, úlceras...

También quedan excluidas todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado sobre cada solicitud por la persona responsable.