



COCEMFE
València

SERVICIO PROMOCIÓN,
MANTENIMIENTO Y
RECUPERACIÓN DE LA
AUTONOMÍA
FUNCIONAL

NORMAS DE
FUNCIONAMIENTO



INDICE

1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	2
2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO	2
3. OBJETIVO	2
4. SISTEMA DE ACCESO	2
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
6. ÁMBITO DE ACTUACIÓN	3
7. SERVICIOS INCLUIDOS Y EXCLUIDOS	3
7.1 SERVICIOS INCLUIDOS	3
7.2 SERVICIOS EXCLUIDOS	3
8. EQUIPO MULTIDISCIPLINAR	4
9. HORARIO E INTENSIDAD DEL SERVICIO	4
10. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	4
10.1 DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA DE INICIO	4
10.2 VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO	4
10.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN	5
10.4 BAJA Y EXTINCIÓN	5
11. POLITICA DE CANCELACION Y REPROGRAMACIÓN	5
12. REGIMEN DE PARTICIPACION Y QUEJAS	5
13. BAJA DEL SERVICIO	6
14. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS	7
14.1 DERECHOS	7
14.2 DEBERES/OBLIGACIONES	7
15. NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINAR	8
16. REGIMEN ECONOMICO Y FACTURACIÓN	8
17. PROTECCIÓN DE DATOS	9



1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente servicio se fundamenta en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana. Su organización y requisitos técnicos se rigen por el Decreto 59/2019, de ordenación del sistema, y el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, que regula la tipología y funcionamiento de los servicios de atención primaria básica, específicamente en lo relativo a las prestaciones de promoción de la autonomía personal.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional, desarrolla un conjunto de intervenciones dirigidas a mantener o mejorar la capacidad para la realización de las actividades de la vida diaria, evitar la aparición de limitaciones en la actividad y deficiencias secundarias, y, en todo caso, el desarrollo personal y la inclusión social.

3. OBJETIVO

El Servicio de Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional tiene como objetivo promover el nivel de autonomía personal y calidad de vida de las personas usuarias.

4. SISTEMA DE ACCESO

El acceso se realiza mediante la Prestación Económica Vinculada al Servicio (en adelante PEVS) del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

- **Procedimiento de alta:** La persona interesada o su representación legal aportará la resolución del PIA para verificar la intensidad concedida.
- **Diseño de la intervención:** Tras una evaluación técnica inicial, se procederá a la elaboración del Plan de Trabajo Individualizado (en adelante PTI), el cual será necesariamente consensuado y acordado con la persona en situación de dependencia, respetando su voluntad y preferencias.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Personas con alteraciones o pérdidas funcionales que les ocasionen problemas de desempeño de tipo físico: limitaciones psicomotoras, trastornos motores, pérdida de dominancia lateral, trastornos de la praxis o con déficits sensoriales, entre otras.



6. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El Servicio de Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional se prestará preferentemente en la sede social de COCEMFE Valencia, calle Torres, 12 bajo izquierda, 46018 (València). En caso de acordar atención domiciliaria, los servicios se prestarán en la ciudad de Valencia en poblaciones situadas en un radio máximo de 15 km desde la sede de la entidad.

7. SERVICIOS INCLUIDOS Y EXCLUIDOS

7.1 SERVICIOS INCLUIDOS

- Asesoramiento y entrenamiento en las actividades de la vida diaria, así como orientación para la organización eficaz de las actividades de la vida diaria.
- Mantenimiento y acondicionamiento físico.
- Fisioterapia neurológica y respiratoria.
- Aprendizaje y aplicación de técnicas de conservación de la energía, economía articular e higiene postural.
- Educación y entrenamiento en el uso de prótesis y órtesis para la vida diaria (colocación y mantenimiento), así como en el uso de otros productos y tecnología de apoyo.
- Valoración y asesoramiento de la necesidad de adaptaciones del entorno doméstico, ocupacional o de ocio.
- Entrenamiento para la integración familiar, grupal y comunitaria.
- Asesoramiento, entrenamiento y apoyo a las personas cuidadoras para la implementación de las actuaciones mencionadas

7.2 SERVICIOS EXCLUIDOS

- Tratamientos médicos o farmacológicos.
- Rehabilitación hospitalaria.
- Tareas de limpieza o mantenimiento doméstico.
- Atención a otros miembros de la unidad de convivencia no beneficiarias.
- Prestación nocturna o fuera de las horas estipuladas en el PTI.
- Cualquier intervención no contemplada en el PTI consensuado.



8. EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

El Servicio cuenta con los siguientes perfiles profesionales que forman el equipo multidisciplinar:

- Trabajo social
- Terapia ocupacional
- Psicología sanitaria o neuropsicología
- Fisioterapia

9. HORARIO E INTENSIDAD DEL SERVICIO

El Servicio se prestará con la intensidad que determine la resolución del Plan Individualizado de Atención (PIA). Se respetarán los rangos establecidos para cada grado según la normativa vigente de la Generalitat Valenciana.

El horario será de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas y de lunes a jueves de 16:00 a 19:00 horas.

10. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Para garantizar la transparencia, la calidad del servicio y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Servicios Sociales Inclusivos, COCEMFE València mantendrá un expediente individualizado por cada persona en situación de dependencia.

10.1 DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA DE INICIO

- **Resolución de Grado y PIA.**
- **Contrato de prestación del servicio.** Documento legal que regula la relación entre la entidad y la persona en situación de dependencia, detallando las cláusulas de la prestación vinculada a la dependencia.
- **Plan de Trabajo Individualizado.** Documento técnico donde se desglosan los tipos de servicios y el horario detallado.
- **Consentimiento** para el tratamiento de datos personales.

10.2 VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO

- **Informe Social.** Valoración técnica, realizada por el personal de Trabajo social sobre la



situación física, entorno socio-familiar, vivienda y diagnóstico de necesidad de la persona en situación de dependencia.

- **Valoración y seguimiento del caso:** El equipo multidisciplinar realiza una valoración del caso, establece los objetivos, consensuados con la persona usuaria, y los evalúa periódicamente. Toda esta información se registra en el expediente de la persona usuaria.

10.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

- **Cuestionario de valoración.** Instrumento anónimo que se facilitará periódicamente a la persona en situación de dependencia para evaluar su grado de satisfacción con el servicio recibido, la competencia del equipo profesional y la capacidad de resolución de la coordinación.

10.4 BAJA Y EXTINCIÓN

- **Solicitud/comunicación** formal de baja y extinción.
- **Comunicación de baja** emitida por COCEMFE València ante la Administración.

11. POLITICA DE CANCELACION Y REPROGRAMACIÓN

- Las cancelaciones deben notificarse con una anticipación mínima de 48 horas.
- Si se cancela con menos de 48 horas o no se asiste sin previo aviso, la sesión se considerará realizada a efectos de facturación y no podrá ser recuperada, salvo que la ausencia sea debidamente justificada.

12. REGIMEN DE PARTICIPACION Y QUEJAS

- **Participación:** La persona en situación de dependencia participará activamente en la elaboración y revisión de su PTI. En una primera sesión se recogen datos de la persona usuaria y en la segunda sesión se diseña el PTI de manera conjunta.

Trimestralmente se lleva un seguimiento, junto a la persona usuaria, para reevaluar el PTI y aplicar las mejoras que se consideren oportunas.

También participan anualmente en las encuestas de satisfacción para la mejora del servicio.

- **Gestión de quejas:** La entidad garantiza el derecho a reclamar mediante los siguientes



canales:

- Documento interno de "Expone/Solicita" y buzón físico en sede.
- Formulario de contacto en la página web oficial.
- Respuesta: Las reclamaciones se responderán en un máximo de 15 días hábiles.
- Hojas Oficiales: Se dispone de Hojas de Reclamaciones oficiales de la Generalitat Valenciana.

13. BAJA DEL SERVICIO

Se contemplan dos modalidades de interrupción o cese del servicio:

A) Baja temporal:

- Hospitalización de la persona en situación de dependencia.
- Periodos vacacionales o ausencia temporal del domicilio (15 días de preaviso).

B) Baja definitiva:

- Fallecimiento de la persona en situación de dependencia.
- Renuncia expresa de la persona en situación de dependencia o de su representante legal (15 días de preaviso).
- Traslado de residencia a otra localidad o cambio de domicilio que no requiera el servicio.
- Impago de tres mensualidades. No obstante, antes de hacer efectiva la extinción, se realizará un trámite de audiencia previa para informar a la persona y permitir que regularice la situación del impago.
- Incumplimiento reiterado de los deberes de la persona en situación de dependencia o familiares recogidos en la normativa vigente.
- Modificación del Programa Individual de Atención (PIA) donde se le concede otra prestación incompatible.
- Voluntad de COCEMFE València (15 días de preaviso).
- Cualquier otra causa que imposibilite técnica o materialmente la prestación del servicio.

Procedimiento de baja: La solicitud de baja deberá ser tramitada por la persona en situación de dependencia o su representante legal o familiar para su registro. En caso de baja definitiva, se comunicarán los motivos y la fecha de cese de la prestación. La coordinación del servicio será la



encargada de notificar dicha circunstancia a la Administración pública competente.

14. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

14.1 DERECHOS

- Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- Confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Identificación del equipo técnico.
- Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- Ser oídas sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- Respeto al derecho a su intimidad personal, debiendo realizarse de acuerdo a las reglas de la buena fe y diligencia.

14.2 DEBERES/OBLIGACIONES

- Aceptar y cumplir las condiciones que exige la prestación.
- Respetar horarios y funciones del equipo profesional.
- Adoptar una actitud colaboradora y mantener un trato correcto con el equipo de técnico que prestan los servicios, respetando sus competencias profesionales.
- Informar a la coordinación de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica.
- No exigir tareas o actividades no incluidas o favores personales.
- Cuidar los materiales y recursos utilizados durante la prestación de los servicios.
- Poner en conocimiento de la coordinación cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación de los servicios.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones puede dar lugar a la suspensión temporal o a la extinción del servicio.



15. NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

- Prestar el servicio con actitud empática, respetuosa y profesional.
- Respetar la intimidad, decisiones y hábitos de la persona en situación de dependencia.
- Guardar estricto secreto profesional sobre datos personales, familiares o médicos. Está prohibido compartir información con terceros sin autorización.
- Activar el protocolo de protección ante cualquier indicio o sospecha de maltrato o negligencia.
- No aceptar dinero, regalos, propinas ni favores personales de las personas usuarias o sus familias.
- Cumplir estrictamente la planificación. Cualquier retraso o ausencia debe comunicarse a la coordinación de inmediato.
- Realizar únicamente las tareas asignadas en el PTI.
- Fomentar la participación activa de la persona en situación de dependencia, evitando sustituir tareas que este pueda realizar por sí misma.
- Mantener una relación estrictamente profesional, evitando vínculos que puedan comprometer la objetividad del servicio.
- Está prohibido el uso de teléfonos móviles o auriculares para fines ajenos al trabajo durante la prestación del servicio.
- Está estrictamente prohibido fumar, comer o consumir alcohol en la prestación del servicio.
- Mantener una correcta higiene personal.
- Es obligatorio para el profesional de Terapia ocupacional, el uso de la ropa de trabajo.
- Comunicar a la coordinación cualquier incidencia, situación de riesgo, progreso o necesidad detectada.

16. REGIMEN ECONOMICO Y FACTURACIÓN

- **Precio:** Según tarifas vigentes de la entidad, comunicadas previamente a la firma del contrato y con antelación mínima de 15 días para la aplicación de nuevas tarifas.
- **Facturación:** Mensual (del 1 al 5), con desglose de servicios. Se facilitará preferentemente por correo electrónico o físicamente si la persona en situación de dependencia lo requiere.



- **Pago:** Domiciliación bancaria entre los días 1 y 10 de cada mes.
- **Justificación PEVS:** La entidad emitirá el certificado de prestación efectiva para la justificación ante la Administración siempre que sea requerido.

17. PROTECCIÓN DE DATOS

Toda la documentación mencionada será tratada de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD). Las personas usuarias tienen garantizado el derecho de acceso, rectificación, supresión y limitación del tratamiento de sus datos personales integrados en su expediente.