

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL ENTORNOS TEA



Tfno.: 643 69 43 12.  
Mail: [entornostea@gmail.com](mailto:entornostea@gmail.com)  
Dirección web: [entornostea.com](http://entornostea.com)  
Autorización administrativa: S-7705.  
Titular: Olga Flores López.

## TÍTULO PRELIMINAR

**Art. 1.** Este Reglamento de Régimen Interior pretende regular la organización, el funcionamiento y la convivencia del Servicio de Acción Social Entornos TEA, promoviendo la participación responsable de todos los miembros que lo conforman.

**Art. 2.** El Servicio Entornos TEA es un Servicio de Acción Social, entendido como los medios o acciones organizados técnica y funcionalmente para prestar atención social o desarrollar actuaciones de servicios sociales, de carácter general o especializado, que sean proporcionados a sus beneficiarios sin ser prestados necesariamente a través de un Centro.

El servicio Entornos TEA presta atención domiciliaria e individualizada a población con discapacidad intelectual y/o trastornos del desarrollo, principalmente menores, residentes en la Comunidad de Madrid; y cuenta con los medios necesarios para llevar a efecto el conjunto de actuaciones planificadas con carácter preventivo y global, dando respuesta a las necesidades especiales, transitorias o permanentes originadas por deficiencias o alteraciones en el desarrollo, así como a sus familias, ya que esta intervención implica la directa participación de los padres o responsables y, según criterio profesional, su presencia en las sesiones de tratamiento del niño-a-a.

**Art. 3.** La presente normativa asume como propios los valores y principios generales que propugna el movimiento PLENA INCLUSIÓN.

**Art. 4.** El Centro da cumplimiento a la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, a la Constitución Española y a la Declaración de los Derechos del niño-a proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

## TÍTULO I: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

### **Art. 5. DOMICILIO Y REGISTRO**

El Servicio está ubicado en Madrid, provincia de Madrid, Pº Marqués de Zafra, 13 (28028) y registrado en el Registro de Entidades de Acción Social y Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid con el Nº S-7705.

### **Art. 6. TITULARIDAD**

La Titular del Servicio es Olga Flores López, psicóloga colegiada nº M-23194.

### **Art. 7. ORGANIZACIÓN DE LOS MEDIOS Y RECURSOS**

#### **7.1 RECURSOS MATERIALES.**

El Servicio Entornos TEA está dotado de todo aquel material necesario para ofertar los tratamientos.

El material se actualizará en función de las nuevas necesidades que se vayan detectando. Se actualizará el inventario de material. Se respetarán, cuidarán, mejorarán, si es posible, los distintos materiales.

## CAPÍTULO I

### LA ENTIDAD TITULAR

#### **Art. 8. COMPETENCIAS DE LA TITULARIDAD**

Son competencia de la Titularidad:

- Suscribir los contratos o subvenciones pertinentes
- Ostentar la representación del servicio en todos los ámbitos.
- Desempeñar la gestión económica, administrativa y de recursos humanos del servicio.
- Elaborar y aprobar el Reglamento de Régimen Interior.
- Contratar al personal técnico.
- El control sobre el funcionamiento del servicio.

#### **Art. 9. OBLIGACIONES DE LA TITULARIDAD**

Son obligaciones de la Titularidad:

- Responsabilizarse de la gestión económica del servicio ante la Administración correspondiente.
- Atender a las demandas de la Administración en los plazos fijados.
- Elaborar el presupuesto del servicio.
- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad e higiene.
- Procurar y favorecer el perfeccionamiento profesional de los trabajadores, según normativa vigente.
- Garantizar los derechos de los usuarios-as reconocidos en este reglamento y en las normas legales que resulten de aplicación en cada momento.
- Suscribir la correspondiente póliza de seguro de responsabilidad profesional.

## CAPÍTULO II

### POBLACIÓN ATENDIDA

#### **Art. 10. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.**

Todos los niño-as/as, que presenten una problemática definida en en su capacidad de relación y comunicación o alteraciones de la conducta que dificulten o interfieran sus posibilidades de desarrollo. Igualmente, se atienden a los niño-as que, en función de sus condiciones socio-ambientales, se asocian a condiciones personales de alteración, vean dificultadas las posibilidades actuales de mantener un ritmo adecuado de desarrollo o puedan estar restringidas las posibilidades de integración y progresión futuras en el ámbito familiar, educativo y social. Finalmente, se consideran sujetos de atención, desde el ámbito de la prevención, los niño-as que son portadores de condiciones de riesgo para su futuro desarrollo personal, tanto si se definen desde un nivel de riesgo biológico, psicológico como de tipo ambiental. También, las propias familias, que desde un enfoque global de tratamiento, se verán implicados en la colaboración directa y activa, de las sesiones de tratamiento, así como, de todas las actividades propuestas desde el servicio.

La atención es de carácter preventivo, global e interdisciplinar, tanto directa al niño-a como a su entorno familiar y social, coordinada con otros posibles ámbitos de atención, y aplicando un programa de atención terapéutica.

Excepcionalmente, se atenderá a mayores de 18 años que presenten discapacidad intelectual y/o trastorno del desarrollo.

Cada sesión tiene una duración 60 minutos. Todos los tratamientos son individuales por regla general.

## **Art. 11. USUARIOS-AS**

### **DERECHOS**

Toda persona como usuario-a del Centro gozará de los derechos reconocidos en la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, conforme al decálogo recogido en su Artículo 14º, publicada en el B.O.C.M. del 23 de Diciembre de 2.002, en particular, y sin perjuicio de otros que puedan corresponderle, a los siguientes:

1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario-a.
4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
5. A la participación de las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la Programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general a toda aquella información que requiera como usuario-a.
9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
10. A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de intervención personalizada.

### **DERECHOS DE LOS USUARIOS-AS**

1. **Atención** El niño-a/a usuario-a tiene derecho a recibir los apoyos en función de la valoración de sus alteraciones de desarrollo y a una atención global dirigida a sus circunstancias médicas, psicológicas, educativas y socio-familiares.
2. **Dignidad** El reconocimiento de la dignidad es un principio fundamental en el desarrollo de las relaciones personales y sustenta la capacidad para mantener actitudes sociales y relacionamente positivas de respeto de las diferencias, comprensión de las dificultades y reconocimiento de la individualidad. Todas son necesarias para garantizar que la atención que se presta a un niño-a con alguna necesidad especial y a su familia, cubre todas las necesidades ocasionadas por su problemática.

3. **Privacidad** El derecho a la privacidad deriva de la actitud de respeto al niño-a/a y a su individualidad y permite que cada uno pueda ejercerla en los entornos de relación en que ha de desenvolverse.
4. **Confidencialidad** El reconocimiento del derecho a preservar la propia información, a evitar que dicha información sea conocida fuera del contexto natural en que ha de utilizarse o que sea utilizada con fines de degradación de la persona, de desconsideración, de desprecio o de insulto, conduce, igualmente a resaltar las actitudes de respeto y de individualidad. (Ley de Protección de Datos).
5. **Autonomía** El reconocimiento de la capacidad de autonomía, en las acciones o en el pensamiento frente a actitudes de sobreprotección y de desconfianza en las posibilidades de desarrollo de los niño-as con discapacidad, amplía notablemente las expectativas de futuro de cada niño-a y permite hacer una redefinición positiva de todos los programas de intervención. El mismo principio de autonomía, aplicado a las familias, determina que su participación activa en los programas de facilitación del desarrollo les aporte nuevas herramientas para el crecimiento del grupo familiar. En otro sentido, es válido el reconocimiento del derecho de la libre elección de los servicios y centros, por lo que las familias son informadas de otras alternativas de intervención
6. **Información** La información permanente y adecuada hacia las familias de todos los eventos y contingencias que se producen a o largo del programa de atención temprana es un derecho indiscutible que se aplica de forma general para todos los usuarios-as. Reciben información sobre los resultados que arroja la valoración inicial y sucesivas, así como en relación con las propuestas de atención o, en su caso, de canalización a otros servicios o centros, emitiendo en los supuestos en que sea oportuno, a juicio del servicio, un informe psicológico. La aportación periódica de información sobre recursos, alternativas, etc. es una condición de mejora que repercute directamente en la calidad de la atención.
7. **Evaluación** La evaluación continuada de las condiciones evolutivas de cada niño-a, de la problemática de las condiciones evolutivas de cada niño-a, de la problemática actual y de la determinación de necesidades que de ellas se derivan, es un proceso indiscutible en el desarrollo del programa de apoyo y es el paso antecedente de cualquier conclusión valorativa o de las propuestas de apoyo. Por ello, la evaluación tanto de aspectos cuantitativos como, sobre todo, cualitativos, se realiza, permanentemente en el proceso de intervención, haciendo uso de los medios necesarios para mantener un proceso de análisis y estudio continuado de la información obtenida.
8. **Plan individual de atención** Los usuarios-as del servicio reciben siempre, una atención personalizada e individual, desarrollando su programa de apoyo desde el estudio del caso único y con elaboración de estrategias, planes de actividad, programas de apoyo terapéutico, aportación de orientaciones y pautas, etc. de manera personalizada. El Plan Individual de Atención se sustenta en la valoración del desarrollo del nivel funcional del niño-a así como de las condiciones familiares y del entorno. El Plan determina las características del apoyo con el niño-a especificando las áreas del desarrollo a las que se dirige: cognición, comunicación, sociabilidad y conducta adaptativa y autonomía personal.
9. **Calidad del servicio** Todos los usuarios-as del servicio tienen derecho a que se desarrolle un alto nivel de calidad en la intervención que se realiza con ellos. El Servicio dispondrá de un Plan de Calidad que se revisará anualmente.

**10. Participación** Respecto al tratamiento del usuario-a-a, los padres y/o responsables del niño-a, como usuario-a del servicio, tienen los específicos derechos que se relacionan:

En cuanto al tratamiento del usuario-a-a menor.

- Recibir información adecuada sobre objetivos y normas de funcionamiento del servicio.
- Recibir información adecuada sobre la programación y tratamiento individualizado, obteniendo la información precisa sobre la evolución global del niño-a-a.
- Recibir información sobre el contenido del tratamiento y sus objetivos o fines.
- Obtener, en cuanto familia de que forma parte el niño-a sujeto a tratamiento, atención y/o apoyo psicológicos, directamente del servicio o a través de la derivación a otro centro o servicio.
- Información sobre derivaciones o comunicaciones con medios externos con relación a la situación del niño-a o de la familia.
- Orientación sobre pautas de actuación con el usuario-a-a, dinámica familiar y recursos existentes.
- Mantener contacto periódico con los profesionales de otras instituciones a fin de lograr, en su beneficio una actuación y seguimiento conjuntos y coordinados.
- Información y orientación previas a la finalización de la atención.
- Información adecuada y con razonable antelación para asistencia a sesiones de tratamiento y para entrevistas, reuniones o actividades de interés.
- Los padres o responsables pueden obtener del servicio por escrito y en forma comprensible para ellos contenidos básicos de las informaciones anteriormente señaladas. En todo caso, se les debe proporcionar, por escrito, los siguientes informes:
  - ✓ Plan Individual de Atención.
  - ✓ Informe anual que recoja la evolución de los objetivos planteados.

En cuanto a las condiciones, circunstancias y requisitos de prestación de la atención, a:

- Recibir información acerca de las condiciones del tratamiento, como horario de atención, duración y contenido de las sesiones, etc.
- Obtener información adecuada sobre circunstancias extraordinarias o cambios en el funcionamiento del servicio y en lo posible, comunicación previa sobre anulación de sesiones de tratamiento u otras actividades.
- Exigir, conforme la naturaleza del tratamiento, que sean adecuadas las condiciones de higiene y seguridad.
- Conocer con la antelación suficiente y posible, toda ausencia del terapeuta que preste apoyo al usuario-a-a, tanto derivada de motivos profesionales como de circunstancias personales.
- Ser informado de cuantos cambios pudieran producirse en el tratamiento impartido o en la persona del terapeuta que venga actuando.
- Aportar información y sugerencias, a participar en el diseño o elaboración de los programas de intervención y a ser partícipes en el proceso de evaluación y de propuestas de soluciones.
- Realizar periódicamente la valoración que le merezca el funcionamiento del servicio y de la atención recibida a través de un documento de evaluación de la satisfacción elaborado a tal fin.

## OBLIGACIONES

Todos los usuarios-as se atenderán a las obligaciones establecidas en la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, contenidas en su Artículo 15º, y en particular a:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

## **Art. 12. MOTIVOS DE BAJA**

El Servicio finalizará por alguna de las siguientes causas:

- Cumplimiento de los objetivos.  
Prevía verificación de esta circunstancia o normalización de la situación del niño-a-a por la desaparición de la situación de necesidad o riesgo, que motivó la intervención.
- Baja técnica.  
El Servicio valora que no es necesario que el niño-a-a continúe recibiendo atención especializada debido al conjunto de sus características personales, condiciones familiares y, en su caso, atención en el ámbito escolar.
- Atención en otro centro servicio que preste similar atención.  
Cuando el usuario-a-a reciba los mismos tratamientos en otro centro o servicio, la familia deberá elegir uno de ellos.
- Asistencia irregular al tratamiento que suponga pérdida de su efectividad. A estos efectos se entenderá que no es efectivo el tratamiento cuando la asistencia sea inferior al 50% del número de sesiones acordado en el periodo de 3 meses.
- Voluntad expresa del representante legal del usuario-a-a.
- Fallecimiento del usuario-a-a.
- Aquellas otras que pudieran estar previstas en la normativa aplicable.

## TÍTULO II NORMAS DE CONVIVENCIA

### Art. 13. CRITERIOS DE CONVIVENCIA

- Se respetará el horario de tratamiento.
- Los usuarios-as permanecerán bajo la responsabilidad de sus tutores/responsables mientras se encuentren en las sesiones.
- La petición de elaboración de informes previa a la emisión del informe obligatorio anual deberá realizarse con una antelación no inferior a quince días. La petición de expedición de certificados deberá realizarse con una antelación no inferior a tres días.
- No se discriminará a nadie en ningún tipo de actividad por razón de sexo, edad, raza y religión. Se respetará la integridad física y moral de los demás.
- Se dispone de Hojas de Reclamaciones y Buzón electrónico de Sugerencias.
- Los tutores o representantes legales colaborarán en el tratamiento.
- Se procurará respetar, aunque no se garantiza, las preferencias horarias, tanto durante el curso, como en el cambio de curso.

### Art. 14. HORARIOS

El horario general del servicio es de 9.00 a 20.00, de lunes a viernes, permaneciendo cerrado durante el mes de agosto y en festivos nacionales. Excepcionalmente se desarrollarán sesiones en fines de semana, cuando los objetivos y las estrategias terapéuticas lo requieran y el profesional lo considere ajustado.

### Art. 15. ACCIDENTES Y NORMAS DE SEGURIDAD

Los tutores o representantes legales permanecerán en el domicilio o el entorno natural donde se desarrolle la sesión, siendo responsables de posibles daños materiales o personales que pudieran producirse durante la misma.

### Art. 16. ENFERMEDAD

Los usuarios-as, los profesionales y los tutores-representantes legales no podrán asistir a las sesiones si presentan síntomas de enfermedad: fiebre, diarrea, conjuntivitis, gastroenteritis y cualquier otra enfermedad infecto - contagiosa.

#### PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID

Con el fin de garantizar la máxima protección posible, se tomarán las siguientes medidas de prevención:

- Cambio de ropa y calzado antes de iniciar la sesión.
- Desinfección de materiales que el profesional pueda emplear durante la sesión.
- Uso de gel hidroalcohólico.
- Empleo de mascarilla FFP.
- Distancia social, siempre que sea posible.



### TITULO III: REGIMEN DISCIPLINARIO

#### **Art. 18. INFRACCIONES COMETIDAS POR LA TITULARIDAD DEL CENTRO**

Las infracciones cometidas por la Titularidad del Centro, y quienes sean sus responsables frente a la Administración, serán sancionadas con arreglo a la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

#### **Art. 19. INFRACCIONES COMETIDAS POR LOS PADRES O FAMILIAS DE LOS USUARIOS-AS O POR LAS PERSONAS QUE TENGAN A ESTOS A SU CARGO**

Las infracciones cometidas por las personas que legalmente deban responder de los usuarios-as, cuando existan indicadores de maltrato físico o psicológico según protocolos de detección de la CAM, serán puestas en conocimiento de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid a fin de que por éste se adopten en su caso las medidas oportunas conforme a la normativa legal que resulte de aplicación.

#### **Art. 20. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

El órgano que entienda en cada caso de la supuesta comisión de alguna infracción se conducirá con respeto de los principios de legalidad y audiencia de las partes.

FDO.: Titular del Servicio.

Olga Flores López.

