



REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO

1. Identificación
2. Localización
3. Horarios
4. Finalidad
5. Cartera de Servicios
6. Acceso al servicio
7. Derechos y deberes
 - 7.1. Del usuario
 - 7.2. De la entidad
8. Compromiso de calidad de la entidad
9. Formas de pago
10. Perder la conducción de usuario
11. Suspensión del servicio
12. Sustitución del profesional en caso de ausencia
13. Contenido de los expedientes
14. Medidas de protección de datos personales
15. Modelo de programa de atención individualizada
16. Métodos de supervisión de seguimiento del servicio
17. Canales de presentación de quejas y sugerencias

1. IDENTIFICACIÓN

TOC TOC Psicología Infantil y Juvenil es una entidad privada creada como sociedad civil profesional, cuyo responsable es Marta Cintas del Castillo, con DNI.80076028-X y Colegiada Número EX00945

Ofrecemos el Servicio de Habilitación psicosocial y estimulación cognitiva

2. LOCALIZACIÓN

El centro se encuentra en Badajoz, en la CALLE ENRIQUE SEGURA OTAÑO 8, Entreplanta F, 06004 Badajoz.

3. HORARIOS

Mañanas: 10:00-13:00 de lunes a sábado

Tardes: 16:00-21:00 de lunes a viernes

4. FINALIDAD

La labor principal de la entidad está dirigida a favorecer, tratar y prevenir todos los tipos de problemas y trastornos de salud mental conocidos hasta el momento, ofrecemos además atención especializada para la etapa infanto-juvenil, por lo que priorizamos nuestra atención a trastornos del desarrollo y problemas relacionados con estas etapas evolutivas.

Por lo que respecta al Servicio de habilitación psicosocial y estimulación cognitiva, la finalidad se disemina en los siguientes objetivos:

- a. Mejorar el funcionamiento de las funciones cognitivas de las personas usuarias que presentan algún tipo de retraso.
- b. Rehabilitar y recuperar funciones y capacidades de las personas usuarias que han sufrido algún déficit.
- c. Retardar el deterioro de ciertas funciones que se hayan visto afectadas por algún proceso neurodegenerativo.
- d. Evitar el aislamiento del entorno y potenciar las relaciones personales.
- e. Aumentar la independencia y la autonomía personal
- f. Incrementar la capacidad funcional y el desempeño en las tareas cotidianas.
- g. Mejorar la calidad de vida de la persona usuaria y de sus cuidadores/as

5. CARTERA DE SERVICIOS

- Habilitación psicosocial
- Estimulación cognitiva
- Evaluación y tratamiento de problemas emocionales
- Valoración y rehabilitación neurocognitiva
- Valoración y orientación en Altas Capacidades
- Formación para profesionales y padres
- Psicomotricidad en grupos y sesiones individuales

6. ACCESO AL SERVICIO

El acceso a los servicios de habilitación psicosocial y estimulación cognitiva se realiza presentando el reconocimiento de la necesidad de dicha prestación por parte del Servicio Extremeño de Atención a la Dependencia.

Sólo se podrá acceder al servicio a través de la forma del Contrato de Admisión y una vez aportada la documentación requerida para la apertura del expediente.

7. DERECHOS Y DEBERES

7.1. DEL USUARIO

Deberes:

- Asistencia puntual a las sesiones programadas.
- Realización de tareas intersesiones.
- Justificación de faltas de asistencia.
- Realizar el pago mensual dentro de los plazos establecidos.
- Informar con veracidad sobre la información requerida para la correcta programación de las intervenciones.
- Facilitar correctamente los datos que les puedan ser solicitados en relación a la prestación o servicio.
- Utilizar las instalaciones y los servicios del centro de forma adecuada
- Abonar el precio del servicio en la cuantía y plazos establecidos en el presente Reglamento.

Derechos:

- A exponer sus sugerencias, quejas y desacuerdos, mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones o las pertinentes hojas de reclamación, según se dispone en el Art. 38.4 de la Ley/1992
- A la información suficiente y veraz que le permita conocer las prestaciones y recursos sociales disponibles, así como otros recursos de protección social.
- A un atención individualizada que respete su identidad y dignidad, procurándole siempre un trato apropiado
- A la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los profesionales del centro en razón de su intervención
- A la continuidad en la prestación del servicio siempre que se mantengan las condiciones que originaron el acceso al mismo
- A cesar voluntariamente en la utilización del servicio, previa comunicación al centro

7.2 DE LA ENTIDAD

Deberes:

- A cumplir con la normativa del Servicio Extremeño de promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia y cualquiera que le sea aplicable
- Informar a la Administración de cuantos extremos les sean requeridos en el ámbito de sus competencias y visitas se realicen por parte de los Servicios de Inspección de la Dirección General de Servicios Sociales.
- Cumplir con lo estipulado en el Reglamento de Régimen Interno y en el proyecto terapéutico individual de los usuarios.
- Mantener limpias y en condiciones de buen uso las instalaciones y el mobiliario.
- Así mismo, deberá mantener en buenas condiciones de buen uso los sistemas de detección y protección contra incendios, calefacción, teléfono e instalación eléctrica.
- Mantener informados a los usuarios publicitando y poniendo a su disposición la Normativa de Admisión, que incluirá:
 - . Condiciones de Admisión
 - . Tarifa de Precios
 - . Solicitudes de documentación a acompañar
 - . Reglamento de Régimen Interno
- Tener actualizada toda la documentación exigida en el presente Reglamento.

Derechos:

- A poner en conocimiento del usuario/a o cualquier falta relacionada con el presente Reglamento de Regimen Interno, como por ejemplo, aspectos relacionados con la solicitud de información, el cumplimiento de horarios o pago del servicio.
- A informar al Servicio Extremeño de promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia de cualquier cambio o irregularidad relacionada con el incumplimiento del contrato del presente Reglamento.

8. COMPROMISO DE CALIDAD DE LA ENTIDAD

La entidad se compromete a cumplir con las actualizaciones pertinentes en cuanto a formación académica para ofrecer un servicio de calidad.

Así mismo se llevarán a cabo las sesiones clínicas pertinentes para la supervisión por parte del equipo de profesionales de la entidad, de aquellos casos que lo requieran.

9. FORMAS DE PAGO DE LA ENTIDAD

Se admitirán diferentes formas de pago:

1. Domiciliación bancaria
2. Pago en efectivo.
3. Pago por transferencia bancaria.

10. PERDER LA CONDICIÓN DE USUARIO

Se podrá perder la condición de usuario cuando no se cumplan los deberes expuestos en el presente Reglamento de Régimen Interno y que se deriven del contrato establecido entre las partes.

11. SUSPENSIÓN POR AUSENCIA DEL USUARIO

LA suspensión del servicio sólo tendrá lugar en casos de hospitalización del usuario por un periodo mayor a tres días y menor a dos meses, si transcurrido este tiempo la persona continúa hospitalizada se llevará a cabo un revisión del contrato o una anulación definitiva del mismo.

12. SUSTITUCIÓN DEL PROFESIONAL EN CASO DE AUSENCIA

En el caso de que la trabajadora o el trabajador habitual no pudiera prestar el servicio contratado será sustituida/o por por otra persona de la misma categoría y contratado por esta misma Entidad.

Durante las vacaciones de la persona que presta el servicio se interrumpirá la atención, pero se recuperarán las horas de terapia durante los dos meses posteriores.

Cuando la causa de sustitución de la persona trabajadora sea previsible no existirá interrupción en el servicio. El aviso y presentación de la persona sustituta se realizará, al menos, con tres días de antelación al cambio.

13. CONTENIDO DE LOS EXPEDIENTES

Los expedientes de TOC TOC Psicología hacen constar la siguiente información:

- Nombre y apellidos
- Fecha de nacimiento/Edad
- DNI
- Profesión y situación laboral
- Nº Hijos y edad de los mismos
- Dirección Postal
- Teléfono/s
- Correo Electrónico
- Situación familiar (personas con las que reside)
- ¿Cómo nos conoció?
- Compañía de Seguros
- Registro de sesiones

- Firma de la información relativa a las políticas de protección de datos personales

14. MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las medidas establecidas en la entidad cumplen con la normativa vigente y están bajo el amparo de la empresa **Proactiva Servicios Empresariales SL**, quien vela porque toda la información de carácter personal cumpla con las medidas de seguridad pertinente.

15. MODELO DE PROGRAMA DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

El servicio de Habilidad psicosocial y estimulación cognitiva comprende diferentes áreas de intervención, aunque de manera individualizada se desarrollarán programaciones personalizadas y que irán cambiando en el tiempo en virtud de las necesidades detectadas en el usuario, de manera global y esquemática presentamos las diferentes áreas de intervención propias de este servicio:

Área de desarrollo personal

Autonomía
Autoconcepto
Orientación espacio-temporal
Funciones ejecutivas

Área socio-emocional y de la comunicación

Competencias emocionales
Habilidades Socio-comunicativas

Área cognitiva

Razonamiento
Concentración
Lenguaje
Memoria
Atención
Autocontrol

El objetivo de estas intervenciones varía en función del tipo de paciente y de la capacidad sobre la que se desea intervenir. Éste es un término muy amplio, que incluye:

- 1) la rehabilitación propiamente dicha, es decir, la recuperación de la función cognitiva a su funcionamiento previo;
- 2) la habilitación de la función en aquellos casos en los que la capacidad nunca ha llegado a desarrollarse
- 3) la compensación de la función cuando no es posible su recuperación.

16. MÉTODOS DE SUPERVISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El seguimiento de los casos se realizará por el equipo de psicólogas de TOC TOC psicología de forma trimestral, de manera que la programación establecida en base a las estrategias terapéuticas de carácter cognitivo-conductual, pueda ir variando, bien porque se progresa en los objetivos planteados, bien porque sea necesario un cambio en las técnicas llevadas a cabo en vista de los objetivos conseguidos.

De esta manera se realizará un seguimiento trimestral, y de manera anual un informe de Evaluación, que permita valorar el progreso de la intervención realizada.

17. CANALES DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nuestro establecimiento cuenta con HOJAS DE RECLAMACIONES para la realización de denuncias, quejas o reclamaciones, proporcionadas por el INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA.

Estas pueden presentarse en cualquiera de las oficinas de Información al Consumidor, en el Registro General de Vicepresidencia Primera y Portavocía, en los Centros de Atención Administrativa o en cualquiera de las formas previstas en el Art.38 de la Ley30/1992, de 26 de noviembre, del Regimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.