



RÉGIMEN INTERNO

CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA DE MARTOS (JAÉN)

FONOS
GLOBAL

<u>EDICIÓN</u>	<u>FECHA ACTUALIZACIÓN</u>
1ª	SEPTIEMBRE 2017
2ª	AGOSTO 2020
3ª	JULIO 2021
4ª	NOVIEMBRE 2023



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL C.A.I.T. Y SUS FAMILIAS.....	4
NORMAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO.....	8
NORMATIVA DE CONVIVENCIA EN EL CENTRO.....	11
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES.....	16
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES	19
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD.....	21
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS SOBRE EL CONFORT DE LAS INSTALACIONES.....	23
ANEXO 1.HOJA DE RECLAMACIONES	24
ANEXO 2. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES.....	26
ANEXO 3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	28
ANEXO 4. ENCUESTA SOBRE EL CONFORT DE NUESTRAS INSTALACIONES	30

FONOS
GLOBAL



INTRODUCCIÓN

Según la Orden de 13 de diciembre de 2016, por la que se establecen las condiciones materiales y funcionales de los Centros de Atención Infantil Temprana para su autorización; en el artículo 1, se señala que es objeto de dicha Orden la regulación de las condiciones funcionales y organizativas, así como de los requisitos técnicos de estructura, instalaciones y equipamiento exigibles para el funcionamiento de los Centros de Atención Infantil Temprana (en adelante CAIT).

En el artículo 6.3. de la misma Orden, se menciona expresamente que el CAIT contará con un reglamento de régimen interior, que regulará como mínimo los siguientes aspectos del centro: derechos y deberes de los usuarios y de las familias o personas que lo represente, normas generales de funcionamiento, sistema de admisión y bajas, horario de funcionamiento del centro.

Este documento de régimen interno pretende establecer las bases de funcionamiento del centro así como la normativa que lo rige. La realización de éste ha sido fruto del consenso entre los diferentes profesionales de nuestro CAIT y de la puesta en común del mismo con profesionales de otros centros y servicios.

Es de obligado cumplimiento por parte de todos los usuarios y sus familias así como por los profesionales de nuestro centro, por lo cual se debe difundir a través de los canales disponibles en nuestro CAIT: tabón de anuncios, plataforma “FONOSglobal”, APP “FONOSglobal”, página web, etc.

Este debe mantenerse actualizado siempre que cambien las condiciones estipuladas en el mismo siendo obligación del coordinador técnico del CAIT. De igual manera anualmente debe realizarse un análisis profundo de la normativa de régimen interno entre el director técnico del CAIT, el responsable de calidad y el resto de profesionales del centro siendo oportuno, si así se considera, de la participación de algunas familias del centro en pro de mejorar nuestro funcionamiento.

A continuación se establece la normativa que conforma el régimen interno del CAIT de Martos.



<u>EDICIÓN</u>	<u>FECHA ACTUALIZACIÓN</u>
1ª	08/07/2020
2ª	09/09/2021
3ª	01/02/2023

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL C.A.I.T. Y SUS FAMILIAS

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS

Los usuarios y sus familias tienen el derecho a:

- Que se le reciba de forma personalizada en la admisión al Centro y se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más confortable su permanencia.
- Recibir información en lenguaje comprensible de todo lo relacionado con su proceso.
- Recibir información de los servicios y prestaciones a las cuales puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención siempre que las circunstancias lo permitan.
- Recibir atención en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se respete su dignidad e intimidad como personas, su libertad y autodeterminación; criterios a los que se someten las normas del Centro.
- La confidencialidad y el secreto profesional en el uso de su información personal.
- Que se les solicite consenso y autorización para todos aquellos aspectos que lo requieran.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- Derecho a disponer de un equipo multidisciplinar (Psicólogo, Logopeda, Fisioterapeuta, ...) de orientación inter o transdisciplinar con formación y/o experiencia específica en desarrollo infantil y Atención Temprana.
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos antes de su obtención de su consentimiento informado por escrito.
- Elegir entre las opciones que le presente su terapeuta, así como negarse a cualquier intervención, salvo en los supuestos legales establecidos, solicitando el alta voluntaria.
- Que se le ofrezca la atención y servicios disponibles que se consideren necesarios.
- Recibir una atención personalizada e individualizada que se recogerá en el correspondiente Proyecto Individualizado de Atención.
- Participar en la elaboración del Proyecto Individualizado de Atención del usuario.



CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA DE MARTOS

NICA 33753



- Recibir todos los apoyos disponibles en el Centro para la consecución de los objetivos recogidos en el Proyecto Individualizado de Atención, y contribuir a su desarrollo personal y su bienestar.
- Disfrutar de las atenciones propias del Centro en igualdad de condiciones que el resto de los usuarios, teniendo como claro referente el Programa Individual de Atención de cada Usuario.
- Acceder a su historia clínica de Atención Temprana mediante los procedimientos establecidos.
- Recibir atención en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se ofrezca información sobre los plazos de respuesta.
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conforme al desarrollo de las mismas en los servicios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.
- Ser informados periódicamente y cuando lo soliciten sobre la situación y evolución del usuario; así como de todas las actuaciones y decisiones que se adopten.
- Recibir el apoyo y asesoramiento familiar necesario que contribuya a su bienestar y al del usuario.
- La familia contará con un coordinador familiar del programa de Atención Temprana, que será el responsable del menor, y que establecerá el equipo técnico, y que atenderá de forma global al menor, teniendo en cuenta los aspectos individuales, familiares y socio-ambientales.
- Derecho a ser partícipe en el proceso asistencial y terapéutico y recibir la atención y servicios precisos de conformidad con los fines del Centro y las necesidades del menor y los recursos del Centro.
- Derecho a recibir información sobre la atención prestada, su programa de intervención, evolución del menor o cualquier cambio relacionado con la intervención.
- A recibir asesoramiento en relación a servicios sanitarios, educativos y sociales, con objeto de mejorar la evolución del menor
- Igualmente, la familia o Representante Legal del menor pueden solicitar aquellos informes escritos que resulten pertinentes para una mejor coordinación con otros Servicios (sanitarios, educativos o sociales) o una continuidad en la intervención siguiendo el procedimiento instaurado para tal efecto.
- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes del centro. También tiene derecho a presentar reclamaciones y sugerencias y recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Disponer de un Buzón de Sugerencias y Reclamaciones, así como un documento de Solicitud para cualquier petición que quieran dirigir al Centro.
- Participar en el funcionamiento del Centro mediante los órganos que se crearán a tal efecto.

FONOSGLOBAL

C/ La Pastora, bloque 6 bajo izq. Martos –Jaén-
www.fonosglobal.es caitmartos@hotmail.com
606306648 / 953551475



OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS

Los usuarios y sus familias tienen el deber de:

- Cumplir las prescripciones generales en materia de atención comunes a toda la población, así como de los servicios sanitarios conforme a lo establecido.
- Desarrollar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia, colaboración y ayuda recíproca de acuerdo con su capacidad; tanto con los profesionales como con el resto de usuarios.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el Centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo, los otros usuarios y los acompañantes.
- Respetar, conservar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y el equipamiento del centro.
- Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones.
- Cumplir los horarios y asistir puntualmente al Centro en horario y día estipulado.
- Comunicar con antelación suficiente las faltas de asistencia, por cualquier motivo y justificarlas.
- Implicarse y esforzarse, en la medida de sus capacidades, en la consecución de los objetivos de desarrollo recogidos en su Proyecto Individualizado de Atención.
- Participar en la elaboración del Proyecto Individualizado de Atención del usuario, y de seguir las indicaciones de los profesionales del Centro para la consecución del mismo. Participar activamente en el programa de intervención diseñado por el CAIT, estableciéndose la familia o Representante Legal protagonistas de la intervención.
- Facilitar y actualizar toda la documentación, informes o dictámenes que el Centro precise en relación al usuario; sin perjuicio de las garantías de confidencialidad.
- Facilitar toda la documentación, datos e información que el Equipo del centro crea necesaria y relevante para la intervención con el menor.
- Informar sobre cualquier cambio o incidencia en la situación del usuario que pudiera afectar a su desenvolvimiento en el Centro.
- Informar al profesional referente de las sentencias judiciales o acuerdos judiciales, en familias separadas/divorciadas con respecto al tipo de guarda y custodia (exclusiva o compartida) y lo que ello implica (ej.: entrega de información, toma de decisiones en la intervención, llevar y recoger al menor al centro, etc.).
- Informar en caso de recibir atención en otros servicios y/o profesionales.
- Comunicar a través de la Gerencia del Centro o a través de cualquiera de los órganos de participación pertinentes las incidencias, sugerencias, quejas o relaciones que se estimen necesarias y solicitar la información que precisen.
- Responsabilizarse de que los usuarios acudan al Centro en condiciones de salud, higiene y vestido adecuadas.
- Personarse en el Centro para responsabilizarse de cualquier situación excepcional o de urgencia que trascienda el ámbito de actuación del Centro.
- Comunicar a la Dirección del Centro lo más tempranamente posible la intención de renuncia de plaza o de cambio de centro.



CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA DE MARTOS

NICA 33753



- Firmar el documentos de participación terapéutica y adherencia al programa de Atención Temprana.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido; así como a solicitar y firmar el alta voluntaria.



FONOS
GLOBAL

FONOSGLOBAL

C/ La Pastora, bloque 6 bajo izq. Martos –Jaén-
www.fonosglobal.es caitmartos@hotmail.com
606306648 / 953551475



EDICIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1ª	02/06/2021

NORMAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

Las normas generales que rigen el funcionamiento del centro en las diferentes etapas de atención al menor son:

- **Acceso al expediente del menor.**
 - El coordinador del CAIT en la entrevista acogida debe facilitar el acceso a nuestra plataforma “FONOSglobal”.
 - La familia puede consultar, siempre que lo desee, el expediente individual de su hijo/a, pudiendo ver su historia clínica (identificada con su NUHSA), el desarrollo de las sesiones, firmar las sesiones impartidas y acceder a los informes y PII que se generen sobre su hijo/a.
 - De igual manera figura el profesional responsable del menor.
- **Sesiones.**
 - Las sesiones se realizan de manera individual o grupal (máximo 4 menores) cuando sea por necesidad de la consecución de los objetivos de intervención terapéutica y para beneficio de los niños, requiriendo en ese caso la autorización expresa de los padres o tutores. La duración de las sesiones es de cuarenta y cinco minutos, destinados a la intervención con su hijo/a y a la explicación del desarrollo de la sesión a los padres/madres, tutores y/o acompañantes.
 - Tienen una duración de 45 minutos. El resto de tiempo será empleado para el registro informático de la sesión y para gestiones administrativas sobre el menor.
 - Es recomendable que un familiar acompañe al menor durante el desarrollo de la sesión. Éste puede estar dentro de la sala o en la sala de observación si así se considera más apropiado por parte del profesional y/o de familia. En caso de ser una sesión grupal podrá acceder un familiar de uno de los niños por lo que la presencia de éste se irá alternando semanalmente.
 - De igual modo, se fomentará la presencia de los padres en la sesión pero dependerá del beneficio que ello conlleve para el cumplimiento de los objetivos terapéuticos.
 - Es muy importante que sean puntuales tanto a la entrada como a la salida de las sesiones. El retraso en la hora de llegada conlleva menor tiempo de intervención con su hijo/hija. El retraso en la hora de recogida atrasa y entorpece las siguientes sesiones.
 - El padre/madre o tutor debe mantener actualizado, a través de nuestra plataforma “FONOSglobal”, el registro de firmas de las sesiones realizadas.
- **Horario.**
 - Nuestro centro cuenta con horarios de intervención tanto por la mañana como por la tarde.
 - La asignación del horario de sesiones del menor se intentará adaptar a las necesidades familiares siguiendo los criterios de asignación horaria de nuestro régimen interno. Tanto los usuarios como los profesionales del centro están



obligados al cumplimiento del horario correspondiente de manera regular y puntual.

- **Asistencias.**

- Se debe asistir a las sesiones de manera regular.
- En caso de no poder asistir a la sesión programada la familia debe avisar con la antelación suficiente y debe justificar la ausencia a la misma, en cuyo caso existen la opción de poder recuperarla siempre que exista disponibilidad horaria por parte del terapeuta.
- En ningún caso se recuperarán las sesiones perdidas sin previo aviso.
- El centro a través de nuestro portal realiza un registro de las asistencias y faltas a las sesiones.
- Siempre que se produzcan faltas de asistencia por un periodo de tiempo superior a tres días de tratamiento deberá comunicarse al Centro.
- Vacaciones: el usuario debe comunicar previamente (con al menos 15 días de antelación) el tiempo estimado de vacaciones y la fecha de vuelta a las sesiones.
- Para la justificación a la ausencia de una sesión debe existir una causa de fuerza mayor.

- **Condiciones de acceso al centro.**

- **Higiene.** – Es fundamental que los usuarios se conciencien de la importancia de la higiene personal (pelo, cara, boca, dientes, manos, cuerpo...).
- **Vestimenta adecuada.** – Los usuarios pueden venir vestidos según sus gustos y preferencias, siempre que se respeten las normas básicas sociales. Deben acudir con ropa cómoda y traer una muda en caso de no tener control de esfínteres o fácil vómito.
- **Material.** – Los usuarios debe acudir a las sesiones con el material personal, si es el caso, que sirve de apoyo para el desarrollo de las sesiones.
- **Salud.** – Es importante que se cumplan las siguientes normas:
 - Todos los usuarios deberán asistir al Centro en buen estado de salud.
 - Deben no asistir a la consulta si el menor presenta fiebre superior a 37,5 °. Para tal caso, se recomienda a las familias tomar la temperatura corporal unos 30 minutos antes de las sesión.
 - Deben evitar acudir a la sesión si presenta excesiva tos, mucosidad o altos signos de resfriado o enfermedad vírica, en cuyo caso debe seguir las indicaciones del pediatra para poder reincorporarse a las sesiones.
 - Los usuarios tienen enfermedades (diabetes, epilepsia, etc...) o alergias deben poner en conocimiento de los profesionales estos aspectos.
 - Si el profesional detecta algún cambio en el estado de salud (fiebre, malestar general, adormecimiento, etc.) del menor puede determinar la cancelación de la misma informando previamente a la familia

- **Sala de Espera.** Durante los tiempos de espera los padres y/o acompañantes serán los responsables de cuidar y vigilar a sus hijos. Los menores deberán esperar en zonas habilitadas para ello, no debiendo gritar o correr por los pasillos del centro. Durante el tiempo de espera, intente no hablar en voz alta, ni escuchar música, ya que puede molestar a los menores que están trabajando en las salas. No interrumpa las sesiones llamando a la puerta, el terapeuta saldrá a la sala de espera a buscarles a la hora de la sesión.



CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA DE MARTOS

NICA 33753



- **Justificantes de asistencias.** Puede solicitar un justificante de asistencia al centro que le emitirá su profesional referente
- **Informes.**
 - Los profesionales del centro deben facilitar el informe de acogida y valoración inicial.
 - Deben consensuar y facilitar el PII con los objetivos de trabajo del menor que debe ser firmado por la familia.
 - Entregar al menos un informe anual de seguimiento y el correspondiente PII de seguimiento.
- **Coordinación interna.** Los profesionales del CAIT requieren llevar a cabo reuniones de coordinación internas para valorar la evolución del menor, establecer medidas y estrategias de intervención, ... Se procurará reservar un hueco libre en los horarios de todos los profesionales para este fin.
- **Coordinación externa.** Para una intervención integral del niño de nuestro CAIT se requiere reuniones de coordinación externa con profesionales de otros ámbitos que trabajan con el menor (sanitarios, educativos, ...)
- **Bajas de larga duración del profesional del CAIT.** Cubrir las bajas medicas del profesional por enfermedad u otras causas justificadas con otro profesional del equipo o con profesionales cualificados externos cuando sea necesario. Debe realizarse en un plazo máximo de 30 días.
- **Identificación del profesional.** Los profesionales del centro deben estar identificados con su nombre.

FONOS
GLOBAL

FONOSGLOBAL

C/ La Pastora, bloque 6 bajo izq. Martos –Jaén-
www.fonosglobal.es caitmartos@hotmail.com
606306648 / 953551475



EDICIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1ª	02/06/2021

NORMATIVA DE CONVIVENCIA EN EL CENTRO

Las normas de convivencia del centro constituyen el marco legal que sienta las bases para favorecer la convivencia, el respeto mutuo y la tolerancia entre los usuarios del centro, sus familias y los profesionales del centro. Por eso es necesario:

- Deberá darse un trato de respeto entre terapeutas, padres/madres/tutores y los niños.
- Se deberá utilizar un lenguaje correcto y adecuado, no estando permitidas las falta de respeto a los profesionales que atienden a su hijo/a.
- Los profesionales pondrán especial cuidado en la prevención de actuaciones contrarias a las normas de convivencia, desterrando los comportamientos insolidarios, agresivos y antisociales.
- Para dirigirse a los profesionales se hará en el momento asignado para esto o bien de común acuerdo entre profesional y el familiar.
- No se podrán interrumpir las sesiones de trabajo por parte de los familiares o personal ajeno al mismo.
- Si tiene que decir algo a su terapeuta espere que no haya nadie en la sala de espera o solicite pasar a la sala de tratamiento, para respetar su intimidad y la del resto de familias.
- No se fomentarán situaciones de discriminación por razón de sexo, raza o religión.
- Se procurará por parte de profesionales, familiares y niños el uso adecuado de los materiales y equipamientos
- Se respetará por parte de profesionales, familias y niños los enseres, utensilios, materiales y mobiliario del centro.
- No se hará uso indebido, ni se malgastarán el material fungible de que disponga el centro.
- Las normas básicas de limpieza deben ser exigidas a todos los profesionales y usuarios del centro, tanto en las salas de intervención como en las zonas comunes.
- Durante las sesiones de trabajo no se podrá ingerir alimentos por parte de los niños, salvo con fines terapéuticos y bajo criterio técnico.
- Los profesionales supervisarán a los usuarios que asisten al Centro Desarrollo Infantil y Atención Temprana en todas las situaciones que se desarrollen fuera del aula (cambio de aula, ir al baño...), con la intención siempre de promover su autonomía personal.
- Si el padre o madre debe delegar la recogida del menor a otra persona, esta debe estar autorizada expresamente para ello.



EDICIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1ª	02/07/2023

SISTEMA DE ADMISIÓN Y BAJA DE LOS USUARIOS

ADMISIÓN DE USUARIOS

De conformidad con lo previsto en el artículo 18 del Decreto 85/2016, de 16 de abril, ante la detección de trastornos del desarrollo o señales de alerta de riesgo de padecerlos en una persona menor de seis años por cualquier ámbito, el pediatra de Atención Primaria procederá, en su caso, a su confirmación e iniciará el trámite de derivación a la Unidad de Atención Infantil Temprana que territorialmente le corresponda.

La Unidad de Atención Infantil Temprana (UAIT), tras valoración y decisión de idoneidad de la necesidad de intervención, remitirá el caso con carácter inmediato al Centro de Atención Infantil Temprana de referencia.

Una vez que la familia se pone en contacto con nuestro CAIT para informar de la derivación al centro se irá citando de manera gradual a los menores derivados, siempre que exista disponibilidad horaria de atención, siguiendo los siguientes criterios de priorización:

- Mayor gravedad de la afectación de la persona menor, para la que se solicita la Atención Infantil Temprana.
- Edad en el momento de la derivación.
- Situación socioeconómica familiar.
- Escolarización.
- Recursos asignados en el ámbito educativo según dictamen de escolarización.
- Tiempo en espera.

BAJAS DE USUARIOS

De acuerdo con el Artículo 20, Gestión del alta de los CAIT, del Decreto 85/2016 de 26 de abril, por el que se regula la intervención integral de la Atención Infantil Temprana en Andalucía, la intervención de Atención Infantil Temprana en los CAIT finalizará por alguna de las siguientes causas:

- Dejar de ser sujeto de la prestación del servicio por razón de edad.
- Cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Individualizado de Intervención. Se realizará de modo progresivo, implicando un seguimiento hasta el alta definitiva.
- Normalización de la situación del niño o niña por la desaparición de la situación de necesidad que motivó la intervención.



- d) Incumplimiento de otras normas y condiciones establecidas para la adecuada prestación de la intervención.
- e) Voluntad expresa de los representantes legales de la persona menor, por cualquier medio válido en derecho.
- f) Cambio del domicilio familiar a otra CCAA.
- g) Fallecimiento.

Cuando la causa de la finalización de la intervención en Atención Infantil Temprana sea la señalada en las letras a), b), c) o f), se elaborará el informe final que justifique dichas situaciones facilitando el tránsito a otros ámbitos. Este informe será entregado a la familia o representante legal e incorporado en el Sistema de Información de Atención Infantil Temprana.

Cuando la causa de la finalización de la intervención en Atención Infantil Temprana sea la señalada en las letras d) o e) y de la misma se pudiesen deducir carencias o dificultades en la atención de las necesidades básicas que el menor precisa para su correcto desarrollo físico, psíquico y social, se promoverá la valoración de los posibles indicios de desasistencia, riesgo o desprotección del menor actuando de conformidad con lo dispuesto en la normativa en materia de derechos de la infancia.

FONOS
GLOBAL



EDICIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1ª	12/09/2023

PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DEL HORARIO DE ATENCIÓN

Este documento pretende sentar las bases para la asignación de los horarios de atención al menor y que éstas sean conocidas por las familias de los menores atendidos en nuestro CAIT. Es por ello que se establecen los criterios de asignación del horario de intervención en nuestro centro.

Como norma general cualquier familia que inicia intervención en el centro debe adecuarse a la disponibilidad horaria existente. Eso no va en detrimento de atender sus necesidades de conciliación para intentar adaptarnos gradualmente a sus preferencias horarias.

HORARIOS DE ATENCIÓN

El centro dispone de horario de atención de lunes a viernes tanto en horario de mañana como de tarde por parte de las diferentes áreas de intervención.

El horario orientativo en invierno es de Lunes a Viernes de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 21. En verano el horario pasa a ser preferentemente matutino.

La intervención se mantiene durante los doce meses del año.

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES HORARIAS DE INTERVENCIÓN

En los meses de Diciembre y Julio/Agosto, el coordinador técnico del centro junto con cada uno de los profesionales de referencia evalúa y analiza las necesidades horarias que presenta el centro para así poder planificar modificaciones en la disponibilidad horario, en Enero y Septiembre de cada año.

ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES FAMILIARES EN LA ASIGNACIÓN DE LOS HORARIOS DE INTERVENCIÓN

Durante la sesión de devolución del proceso de devolución se expone a la familia los criterios de asignación de horarios y se les solicita información sobre sus preferencias, necesidades y particularidades que se deben dejar registradas, si las hubiera, en su expediente individual en nuestra plataforma “FONOSglobal”.

Es necesario tener información, al menos, sobre lugar de residencia habitual, modo de desplazamiento al centro, situaciones excepcionales del menor y/o la familia, la



existencia de hermanos en intervención, particularidades horarias de los progenitores, menores en situación de riesgo, ...

CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE HORARIOS DE INTERVENCIÓN

Como norma general se considera que los menores hasta segundo curso de educación infantil de segundo ciclo se les asignará horario de intervención de mañana. Y por tanto, los menores que están en segundo o tercero de educación infantil recibirán intervención en horario de tarde.

De igual manera, como hemos expuesto anteriormente, las familias deben adecuarse a la disponibilidad horaria existente para poder iniciar intervención, en cuyo caso desde el centro intentaremos ir adaptando nuestro horario de atención a las necesidades familiares.

En el caso de menores que reciben dos sesiones de intervención semanal y tienen dificultad para poder acudir al centro se pueden establecer dos sesiones de intervención seguidas, siempre y cuando éstas se realicen por dos profesionales diferentes y las capacidades del menor lo permitan. En ningún caso se realizarán más de dos sesiones seguidas de intervención con el menor.

Los criterios para preferencia en la asignación de los horarios de intervención son los siguientes:

- Mejor momento del día para intervención según sus necesidades médico-clínicas en aquellos pacientes que lo acreditan mediante certificado médico.
- Gravedad del/la menor.
- Desplazamientos en autobús desde otra localidad.
- Desplazamientos desde otra localidad.
- Antigüedad en el centro.
- Hermanos en intervención en el centro.
- Familia en situación de riesgo.

INFORMACIÓN A LA FAMILIA SOBRE EL HORARIO ASIGNADO DE INTERVENCIÓN.

La familia debe firmar el consentimiento informado donde se expone el horario de intervención asignado.



EDICIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1ª	07/09/2023

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Este procedimiento tiene como finalidad definir las responsabilidades, los procesos, plazos e informes a realizar tras la recepción de una reclamación.

La reclamación será respondida en un plazo máximo de 30 días naturales a contar desde la recepción de la misma siempre y cuando dicha respuesta no dependa de instancias superiores (Delegación de Salud y Consumo de Jaén, Agencia Española de Protección de Datos, ...) en cuyo caso el procedimiento de actuación y el tiempo de respuesta será el establecido por dicho organismo.

La reclamación podrá realizarse de alguna de las dos formas siguientes:

- En formato papel rellenando la solicitud existente en la recepción del centro y entregándola en el buzón o por el mail del CAIT caitmartos@hotmail.com
- Mediante formulario digital <https://forms.gle/XDU3X5VcwRXQjScf6>

Es condición indispensable para poder ser atendida que:

- Sea nominativa, especificando el nombre del menor y del/la padre/madre o tutor.
- El menor esté siendo atendido o haya sido atendido en nuestro centro en un plazo máximo de tres meses a contar desde el alta.
- Contenga, al menos, una forma de comunicación con el reclamante.

PROCEDIMIENTO ANTE RECLAMACIÓN

Ante cualquier reclamación debemos tener la premisa de buscar puntos de entendimiento con la familia pero sin perjuicio de la normativa, procedimientos y metodologías que rigen el funcionamiento de nuestro CAIT. El proceso ante una reclamación será el siguiente:

- Todas las reclamaciones serán atendidas por el coordinador técnico del CAIT y por el profesional de referencia del menor de cuya familia hemos recibido la reclamación.
- Se establecerá una primera reunión entre ambos en un máximo de siete días naturales a contar desde la recepción de la reclamación para el estudio de la misma.
- Se realizará un análisis previo de la reclamación y se establecerá el procedimiento a seguir y los profesionales que deben participar.



- Si la reclamación se ha realizado sobre un profesional del centro, distinto al responsable del menor, éste también será citado a la reunión.
- Si la reclamación se ha realizado sobre algún aspecto concreto cuyo responsable sea distinto al coordinador técnico, el profesional responsable de esa área (mantenimiento de instalaciones y materiales, prevención riesgos laborales, protección de datos, ...) también será citado a la reunión.
- En un plazo máximo de siete días naturales a contar desde la primera reunión se establecerá una nueva reunión con los profesionales que se considere oportuno.
- Se estudiará detenidamente la reclamación y:
 - En caso de considerar que **la reclamación tiene una base fundada**, clara y está bien planteada se fijarán las medidas correctoras a desarrollar para dar respuesta a la misma y se trasladarán mediante informe escrito a la familia.
 - En caso de una **reclamación poco exacta o de base poco fundada**, se podrá realizar una reunión con la familia reclamante a la cual siempre acudirá el profesional responsable del menor, el coordinador técnico del centro y, en caso que sea necesario, otros profesionales que éste considere oportuno. Tras la pertinente reunión si queda clara la demanda procederemos siguiente las instrucciones del punto anterior, en caso contrario seguiremos las instrucciones del siguiente apartado.
 - En caso de una **reclamación que consideramos infundada** se emitirá informe por escrito a la familia indicando el análisis realizado y la no aplicación de medidas correctoras dando opción a que ésta pueda trasladar la reclamación a instancias superiores.
 - En caso de una **reclamación cuya respuesta no dependa directamente del centro** el coordinador técnico del CAIT, tras la realización del correspondiente informe, será el encargado de trasladarla al organismo pertinente en cuyo caso tanto el procedimiento como los períodos de respuesta quedan supeditados a lo estipulado por dicho organismo. En todo caso, este trámite también supondrá el traslado de la información de la reclamación a las consultoras de Atención Infantil Temprana de la Delegación Provincial de Jaén de Salud y Consumo.

MODELO DE RESPUESTA ANTE RECLAMACIÓN

Tras el pertinente análisis de la reclamación y la aplicación o no de medidas correctas, el director técnico del centro junto con otro profesional que él determine emitirá el correspondiente informe. Éste debe contener, al menos, la siguiente información:

- Datos del reclamante.
- Profesionales que emiten el informe.
- Exposición de la reclamación y solicitud por parte del reclamante.
- Procedimiento de análisis de la reclamación especificando plazos, profesionales que participan, reuniones realizadas, aspectos valorados, ...



- Se expondrá si la reclamación se considera estimada, desestimada o fuera de nuestras competencias.
 - Si se considera estimada se expondrán las medidas correctoras a aplicar y el plazo de aplicación de las mismas.
 - Si se considera desestimada se expondrán los motivos y se informará a la familia de otras instancias a las que puede recurrir.
 - Si se considera que está fuera de nuestras competencias se informará a la familia del organismo a la que se ha trasladado quedando supeditado el procedimiento y los plazos a dicho organismo.

SEGUIMIENTO DE APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS

El coordinador técnico del CAIT junto con el profesional que ha emitido el informe velarán por la aplicación de las medidas adoptadas y de los plazos establecidos.

ANÁLISIS PERIÓDICO DE LAS RECLAMACIONES

Semestralmente el director técnico junto con el subdirector técnico del CAIT y el responsable de calidad analizarán las reclamaciones existentes, si las hubiera, para llevar a cabo medidas correctoras sobre el funcionamiento general del CAIT.

Se emitirá un informe dónde quedará constancia de las reclamaciones recibidas, medidas correctoras establecidas y plazo de ejecución para cada una de ellas.

El responsable de calidad del CAIT velará por la implantación dentro de los plazos establecidos de las medidas correctoras estipuladas.

En el *ANEXO 1* puede consultar el modelo de solicitud de reclamaciones.



EDICIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1ª	07/09/2023

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES

Este documento tiene como finalidad definir el procedimiento para poder realizar sugerencias, quejas, recomendaciones, etc. sobre el funcionamiento del servicio de Atención Infantil Temprana.

Desde la dirección técnica de nuestro servicio de Atención Infantil Temprana consideramos esencial poder establecer canales de comunicación con las familias de nuestro centro para que puedan trasladar sus quejas, sugerencias y/o propuestas de mejora.

¿CÓMO PUEDE RELLENAR LA SOLICITUD?

El documento podrá rellenarse digitalmente a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/yqLPbibeL1hjWWBA9>

O si lo prefiere puede recoger su solicitud en formato papel o descargarla de la pestaña del Tablón de CAIT de su plataforma “FONOSglobal” y entregarla rellena en el buzón existente en la sala de espera del CAIT.

PUEDE REALIZARLA DE MANERA NOMINATIVA O ANÓNIMA

El solicitante determina si quiere hacer la queja, sugerencia y/o reclamación de manera nominativa o anónima.

De igual manera debe decidir si desea establecer una forma de contacto (email, teléfono, ...) para recibir información sobre su solicitud.

ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES

El coordinador técnico del CAIT recibirá las diferentes solicitudes.

En caso de existir una o varias solicitudes, el coordinador técnico del CAIT establecerá una reunión dentro de los cinco primeros días del siguiente mes.

En dicha reunión deben estar presentes, al menos, el coordinador técnico del CAIT junto con el responsable de calidad pudiendo citarse a otros profesionales responsables del centro que se consideren oportunos (responsable de RLL, responsable de instalaciones y materiales, ...) en función del tipo de solicitudes recibidas.

En esa reunión se realizará el análisis de cada una de las solicitudes y se propondrán propuestas de mejora y los plazos de ejecución en función del análisis realizado.

El profesional responsable de calidad será el encargado de velar porque las medidas adoptadas se apliquen en los plazos establecidos.



CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA DE MARTOS

NICA 33753



A aquellas solicitudes que sean nominativas y aporten una forma de contacto (email, teléfono, ...) se le emitirá un breve informe en el que se expondrán las medidas adoptadas y los plazos de ejecución.

En el ANEXO 2 puede encontrar el modelo de solicitud de quejas, sugerencias y propuestas de mejora



FONOS GLOBAL

FONOSGLOBAL

C/ La Pastora, bloque 6 bajo izq. Martos –Jaén-
www.fonosglobal.es caitmartos@hotmail.com
606306648 / 953551475



EDICIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1ª	07/09/2020
2ª	07/09/2023

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD

Este documento tiene como finalidad definir el procedimiento para analizar y establecer propuestas de mejora en función de las encuestas de calidad sobre el funcionamiento del servicio de Atención Infantil Temprana.

Desde la dirección técnica de nuestro servicio de Atención Infantil Temprana consideramos esencial poder establecer canales de comunicación con las familias de nuestro centro para que puedan valorar la calidad del servicio, de los profesionales y nuestras instalaciones.

Desde nuestro centro hemos diseñado dos encuestas. Una de ellas para administrarla justo al concluir el proceso de acogida y valoración; y el otro es una encuesta general para evaluar el funcionamiento de nuestro servicio en cualquier momento de la atención al menor.

Es esencial que tanto desde la dirección como del resto de profesionales del centro se fomente la realización de encuesta de valoración, dándole difusión entre las familias del centro. Durante el proceso de acogida es responsabilidad del director técnico, que realiza la acogida, el informar y facilitar el acceso a la entrevista inicial a las familias. Durante el proceso de intervención y alta, es responsabilidad de cualquier profesional que atiende al menor dar información a éste respecto a la familia.

¿CÓMO PUEDE RELLENAR LA SOLICITUD?

El documento podrá rellenarse digitalmente a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/yZPg3DGRNpqHv6cv6>

O si lo prefiere puede recoger su solicitud en formato papel o descargarla de la pestaña del Tablón de CAIT de su plataforma “FONOSglobal” y entregarla rellena en el buzón existente en la sala de espera del CAIT.

ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES

El coordinador técnico del CAIT recibirá las diferentes encuestas de calidad. Una vez al año éste junto con el responsable de calidad analizará los resultados de la encuesta de calidad.

A partir de este análisis se establecerá medidas para mejorar y dar respuesta a aquellos aspectos menos valorados por parte de las familias.

Se prestará especial atención a aspectos que puntúen de media por debajo de cuatro y, de igual manera, aquellos que inciden directamente sobre el bienestar del menor.



CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA DE MARTOS

NICA 33753



Se deberá emitir un breve informe con las medidas a aplicar y profesional responsable de cada una, siendo responsabilidad última del profesional de calidad el velar por el cumplimiento de las mismas.

El modelo de encuesta se puede consultar en el ANEXO 3.



FONOS GLOBAL

FONOSGLOBAL

C/ La Pastora, bloque 6 bajo izq. Martos –Jaén-
www.fonosglobal.es caitmartos@hotmail.com
606306648 / 953551475



EDICIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1ª	02/11/2023

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS SOBRE EL CONFORT DE LAS INSTALACIONES

Este documento tiene como finalidad definir el procedimiento para analizar y establecer propuestas de mejora en función de las encuestas de calidad sobre el confort de las instalaciones del Centro de Atención Infantil Temprana.

Desde la dirección técnica de nuestro servicio de Atención Infantil Temprana consideramos esencial poder establecer canales de comunicación con las familias de nuestro centro para que puedan valorar la confortabilidad de nuestro centro.

Desde nuestro centro hemos una encuesta siendo esencial que tanto desde la dirección como del resto de profesionales del centro se fomente la realización de la misma, dándole difusión entre las familias del centro.

¿CÓMO PUEDE RELLENAR LA SOLICITUD?

El documento podrá rellenarse digitalmente a través del siguiente enlace:
<https://forms.gle/v5HwDxPDJNKLCJoS8>

O si lo prefiere puede recoger su solicitud en formato papel o descargarla de la pestaña del Tablón de CAIT de su plataforma “FONOSglobal” y entregarla rellena en el buzón existente en la sala de espera del CAIT.

ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES

El coordinador técnico del CAIT recibirá las diferentes encuestas de calidad. Una vez al año éste junto con el responsable de calidad analizará los resultados de la encuesta de calidad.

A partir de este análisis se establecerá medidas para mejorar y dar respuesta a aquellos aspectos menos valorados por parte de las familias.

Se prestará especial atención a aspectos que puntúen de media por debajo de cuatro y, de igual manera, aquellos que inciden directamente sobre el bienestar del menor.

Se deberá emitir un breve informe con las medidas a aplicar y profesional responsable de cada una, siendo responsabilidad última del profesional de calidad el velar por el cumplimiento de las mismas.

El modelo de entrevista se puede consultar en el ANEXO 4.



ANEXO 1.HOJA DE RECLAMACIONES

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos: _____

DNI/ Pasaporte: _____

Nombre del menor: _____

Domicilio: _____

Código postal, localidad y provincia: _____

Número de teléfono: _____ email: _____

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN:

Exponga de manera clara y detallada los motivos de su reclamación, así como lo que solicita siguiendo las indicaciones al dorso.





SE ADJUNTA

¿QUÉ SOLICITA?:

En _____, a _____ de _____ de 202__

Firmado: _____

INSTRUCCIONES GENERALES

- Esta hoja es el modelo de reclamaciones sobre el funcionamiento de nuestro centro CAIT.
- Exponga de forma clara, concisa y concreta su reclamación, así como lo que solicita.
- Puede adjuntar documentación justificativa junto con esta solicitud.
- No se atenderán solicitud que no sean nominativas ni contenga datos de contacto.
- La reclamación se puede entregar en el buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias de la sala de espera de nuestro CAIT o por email caitmartos@gmail.com
- Si lo desea puede hacer la solicitud de manera telemática en el siguiente enlace: <https://forms.gle/XDU3X5VcwRXQjScf6>
- El procedimiento y los plazos de respuesta puede consultarlo en nuestro documento de **REGIMEN INTERNO** situado en el **TABLON CAIT** de su APP “FONOSGlobal”

*Agradecemos su colaboración.
Fdo. La dirección*



ANEXO 2. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECOMENDACIONES

DATOS PERSONALES

Rellene solo los datos que considere oportuno. Si desea hacer la reclamación de manera autónoma no ponga los datos de este cuadro.

Nombre y Apellidos: _____

Número de teléfono: _____ **Email:** _____

Nombre del menor: _____

MOTIVO:

Detalle a continuación su sugerencia, queja o propuesta de mejora exponiéndolo con la mayor claridad siguiendo las indicaciones al dorso

PROPUESTA DE MEJORA:



INSTRUCCIONES GENERALES

- Esta hoja es el modelo de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro centro CAIT.
- Puede realizarla de manera nominativa o anónima.
- Exponga de forma clara, concisa y concreta su queja, así como lo que solicita.
- Puede adjuntar documentación justificativa junto con esta solicitud.
- La solicitud se puede entregar en el buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias de la sala de espera de nuestro CAIT o por email caitmartos@gmail.com
- Si lo desea puede hacer la solicitud de manera telemática en el siguiente enlace: <https://forms.gle/yqLPbibeL1hjWWBA9>
- El procedimiento y los plazos de respuesta puede consultarlo en nuestro documento de **REGIMEN INTERNO** situado en el **TABLON CAIT** de su APP “FONOSGlobal”



FONOS
GLOBAL

En _____, a _____ de _____ 202__

Firmado: _____

Agradecemos su colaboración. Fdo. La dirección.



ANEXO 3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En el **CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA** de **MARTOS** pensamos que la opinión de nuestras familias es fundamental para poder ofrecerles la máxima calidad, por lo que os proporcionamos esta **encuesta de satisfacción** con la que podéis valorar nuestros servicios. Para ello solo tiene que responder a las siguientes cuestiones marcando con una **X** su grado de satisfacción valorándolos del 1 al 5, siendo 1 la menor puntuación y 5 la máxima. Gracias por su colaboración.

ADMISIÓN, ACOGIDA Y VALORACIÓN INICIAL: Es el proceso que se inicia con la cita para realizar la entrevista inicial y concluye cuando se realiza la entrevista de devolución con la familia para exponer las conclusiones de la valoración realizada sobre el menor.

¿La atención telefónica recibida hasta el momento de la sesión de acogida por parte de los profesionales ha sido adecuada?
1 2 3 4 5
¿La atención telefónica recibida hasta el momento de la sesión de acogida por parte de los profesionales ha sido adecuada?
1 2 3 4 5
Le han informado sobre el motivo de derivación al centro, el proceso de valoración y la necesidad o no de intervención del menor de forma clara y comprensible.
1 2 3 4 5
¿Le han informado de manera clara y comprensible sobre el funcionamiento general del centro, la normativa de asistencia y el acceso al expediente del menor mediante nuestra plataforma y APP?
1 2 3 4 5
¿Le han proporcionado información sobre los derechos y deberes que tienen ustedes como tutores y los menores del CAIT de forma clara y comprensible?
1 2 3 4 5
Los profesionales que han llevado a cabo la evaluación de su hijo ¿le han dado información adecuada sobre las necesidades, del proceso a seguir y pautas a aplicar; y han resuelto las posibles dudas que hayan podido surgir durante el proceso de valoración?
1 2 3 4 5
En la sesión de acogida ¿se ha encontrado en un entorno cómodo y con privacidad?
1 2 3 4 5
¿Cómo valoraría de manera general el proceso de acogida, valoración y devolución?
1 2 3 4 5



INTERVENCIÓN, SEGUIMIENTO O ALTA: El menor se encuentra en intervención semanal, en seguimiento mensual o acaba de terminar el proceso de alta en nuestro Centro de Atención Infantil Temprana

¿Tanto tras la valoración inicial, como durante el proceso de intervención del menor, ¿ha obtenido información sobre los planes de intervención y la evolución del menor?	1	2	3	4	5
¿Ha participado activamente junto al profesional en la elaboración de objetivos propuestos en el plan de intervención?	1	2	3	4	5
El profesional que realiza la intervención del menor, ¿le ha proporcionado un trato adecuado, respetuoso y con la intimidad y privacidad necesaria?	1	2	3	4	5
¿El profesional ofrece orientación y pautas para fomentar el tratamiento del niño teniendo en cuenta la opinión de la familia y sus necesidades?	1	2	3	4	5
¿Los profesionales que han trabajado con su hijo/a han empleado un lenguaje sencillo, respetuoso, empático y adaptado a sus características personales (religión, cultura, ...)?	1	2	3	4	5
¿El estado de las instalaciones le proporciona la seguridad y comodidad necesarias en las salas de estimulación, zonas comunes y exteriores?	1	2	3	4	5
¿Se encuentra satisfecho con la calidad del personal especializado, organización del servicio y coordinación del personal?	1	2	3	4	5
¿Ha sido correctamente informado sobre el funcionamiento y uso de nuestra aplicación?	1	2	3	4	5
¿Le han informado de cómo se accede al expediente del menor y tiene acceso al mismo?	1	2	3	4	5
¿Cómo valorarías de forma global el servicio del CAIT	1	2	3	4	5



ANEXO 4. ENCUESTA SOBRE EL CONFORT DE NUESTRAS INSTALACIONES

En el **CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA** de **MARTOS** pensamos que la opinión de nuestras familias es fundamental para poder ofrecerles la máxima calidad, por lo que os proporcionamos esta para valorar el estado de las instalaciones y el confort de las mismas. Para ello solo tiene que responder a las siguientes cuestiones marcando con una **X** su grado de satisfacción valorándolos del 1 al 5, siendo 1 la menor puntuación y 5 la máxima. Gracias por su colaboración.

¿Cómo considera que es la limpieza de nuestro centro?				
1	2	3	4	5
¿Cómo considera que es el espacio de trabajo en nuestras salas?				
1	2	3	4	5
¿Cómo valoras el orden dentro de nuestras salas?				
1	2	3	4	5
¿Considera que la temperatura de nuestro centro es adecuada?				
1	2	3	4	5
¿Cómo consideras que es el grado de seguridad de nuestras instalaciones?				
1	2	3	4	5
¿Cómo valoraría el estado general de nuestras instalaciones?				
1	2	3	4	5

Tiene alguna propuesta de mejora respecto al confort de nuestras instalaciones: