

## GUÍA DEL USUARIO CENTRO ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA RUBÍ

### ÍNDICE

BIENVENIDA .....	2
MODELO ASISTENCIAL, VISIÓN, MISIÓN Y VALORES .....	2
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA .....	5
PROCESO DE ACOGIDA DE LOS MENORES .....	5
PROTOCOLO DE ALTAS.....	6
DIAGRAMA DE FLUJOS .....	8
DERECHOS Y DEBERES .....	9
1    Derechos y deberes de los usuarios y de las familias o personas que los represente:.....	9
1.1    Derechos de los menores .....	9
1.1    Derechos de las familias o personas que representen al menor .....	10
1.2    Deberes de los usuarios y de las familias.....	11
2    Normas de convivencia .....	12
SUGERENCIAS, HOJAS DE RECLAMACIONES Y FORMULARIOS DE SATISFACCIÓN .....	13
HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO Y DATOS DE CONTACTO .....	13

## **BIENVENIDA**

Le damos la bienvenida al Centro de Atención Infantil Temprana Rubí situado en la localidad de Roquetas de Mar.

En primer lugar, es para nosotros primordial transmitirle que nuestros valores y principios hacen que usted y su hijo o hija sean el centro de interés de nuestro quehacer diario, por lo que esperamos que, desde su inicio, el trato recibido se caracterice por la calidad y la calidez en la asistencia.

Comprendemos que el proceso de derivación a un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT) no siempre es un proceso sencillo para las familias. Por ello, queremos transmitirles que es esencial para nosotros proporcionales la ayuda y apoyo integral, atendiendo todas y cada una de las necesidades que presenten. Para esto comenzamos solicitando su colaboración, conformando un “equipo” entre familia y profesionales del centro para el correcto desarrollo del proceso de intervención y estimulación que comienza.

## **MODELO ASISTENCIAL, VISIÓN, MISIÓN Y VALORES**

El Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT) CLÍNICA RUBÍ es un servicio cuya **misión** es **atender las necesidades de niños y niñas** con edades comprendidas de 0-6 años con dificultades en su desarrollo o en situación de padecerlas, así como el apoyo y el asesoramiento a sus **familias**.

Hacia dos direcciones:

- Hacia el entorno: cubrir las necesidades relacionadas con el tratamiento e intervención de las personas usuarias depende del estado del entorno en la que éstas viven. Por lo que es necesario, atender y tener en consideración el mismo.
- Hacia la organización: trabajar para cubrir las necesidades relacionadas con el tratamiento e intervención de las personas usuarias implica un compromiso interno con todos los participantes de esta tarea (profesionales, familias y el propio niño).

Para poder cumplir con nuestra misión, poseemos una **visión** actualizada de la infancia y nos comprometemos con la adquisición de las habilidades necesarias para el desarrollo de las competencias en su máximo posible.

En nuestro centro se realizan un conjunto de intervenciones que se sustentan en una serie de **valores** cuya finalidad es el desarrollo de la autonomía y la inclusión social de los niños y niñas a los que atienden, y que son los siguientes:

1. Ofrecer servicios de calidad para la consecución de la misión del centro.
2. Perseguir el bienestar y la satisfacción de los pacientes en la utilización de los servicios del centro dando oportunidades para su desarrollo
3. Integrar a los niños y niñas con algún trastorno en su desarrollo o riesgo de padecerlo en todos los ámbitos de la vida diaria y de la comunidad del modo más normalizado posible.
4. Respetar la autodeterminación de los pacientes, teniendo siempre en cuenta sus aspiraciones, deseos y necesidades y fomentando la toma de decisiones.
5. Implicar a las familias en el desarrollo personal de sus hijos, recabando su opinión, respetando sus expectativas y suministrando apoyo.
6. Trabajar siempre desde la actualidad y la evidencia científica, buscando el desarrollo de nuevos programas, intervenciones y demandas para maximizar los logros.
7. Transparencia en la gestión.

A continuación, se muestran las diferentes Áreas de Atención Terapéutica incluidas en el Plan de Intervención de nuestra cartera de servicios:

- Fisioterapia. Conjunto de técnicas que emplean diferentes terapias manuales con los objetivos de facilitar el desarrollo motor del niño/a lo más normalizado posible, modificar patrones de movimiento patológicos y prevenir o evitar la aparición de deformidades

músculo-esqueléticas, así como efectuar un análisis y abordaje terapéutico coordinado de los posibles trastornos asociados con su alteración motriz.

- Logopedia. Es el conjunto de técnicas y estrategias destinadas a evaluar, diagnosticar e intervenir en las dificultades de lenguaje y/o comunicación, en las diferentes dimensiones: forma, contenido y uso, tanto a nivel comprensivo como expresivo. Asimismo, se encarga de habilitar y rehabilitar la alimentación en situaciones en las que se ve afectada, así como valorar la posible implantación de un Sistema aumentativo o alternativo de comunicación.
- Psicología. Intervención psicológica dirigida a problemas relacionados con el desarrollo del área socio-emocional y de la conducta. Estos tratamientos incorporan diversas técnicas para mejorar aspectos cognitivos, emocionales y sociales. Se trabaja en un marco de contenido emocional al niño/a, reconociéndolo y alentando sus esfuerzos, capacidades y mejoras en la conducta. En la orientación familiar que se desarrolla en el tratamiento de psicoterapia infantil, se consideran siempre elementos afectivos, normativos y socializadores en la atención de los padres. Se analizan con ellos los núcleos de dificultad en relación con los niños/as y se buscan las soluciones más eficaces y, en su caso, se acuerda con ellos la modalidad de su participación en las sesiones con los menores.
- Terapia Ocupacional. Intervención con niños/as que presentan alteraciones sensoriomotrices y/o cognitivas con el fin de facilitar el desarrollo motor adecuado y la adquisición de prerrequisitos básicos de aprendizaje. Se utilizan técnicas de estimulación de sistemas sensoriales básicos y del desarrollo perceptivo-motor, facilitación de movimientos activos y de la independencia del niño mediante su participación en el juego y en las actividades de la vida diaria. Control postural con o sin ayudas técnicas.

Nuestro equipo multidisciplinar está constituido por profesionales con la cualificación teórica y experiencia adecuada para el desarrollo de las funciones de valoración e intervención en las distintas áreas de la Atención Temprana.

El equipo terapéutico se encarga de establecer los planes de tratamiento y de llevar a cabo la labor de intervención, siempre desde el marco de la interdisciplinariedad y de la Atención Temprana. Independientemente del ámbito formativo, siempre atenderá los objetivos generales desde los principales bloques del desarrollo (motriz, cognitivo, lenguaje, socioafectivo y adaptativo). Cada terapeuta es responsable de determinar y de priorizar los tratamientos y las

técnicas utilizadas, según el diagnóstico pediátrico y siempre teniendo en cuenta las características particulares tanto del niño/a como de la familia.

## **CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA**

Nuestro centro comenzó a especializarse en atención temprana desde hace más de 7 años, habiendo atendido desde entonces a más de 800 menores y a sus familias. Los trastornos que pueden padecer están regulados según la Organización Diagnóstica de Atención Temprana (ODAT) y son:

- Trastornos cognitivos o retrasos evolutivos.
- Trastornos psicomotores.
- Trastornos motores.
- Trastornos sensoriales.
- Trastornos de la comunicación y el lenguaje.
- Factores de riesgo biológicos que precisen seguimiento
- Afectivo y social y de autonomía personal

Para atender las características de la población infantil nuestro centro está formado por un equipo interdisciplinar que posee la titulación legalmente requerida además de la formación específica y la experiencia necesaria para llevar a cabo esta actividad. Además, la formación continua es un requisito imprescindible en Clínica Rubí.

## **PROCESO DE ACOGIDA DE LOS MENORES**

Si su hijo ya está siendo atendido en nuestro centro, algunos de estos pasos ya los habrán experimentado en el núcleo familiar. Aun así, es de nuestro interés que conozcan todo el proceso que se sigue en Clínica Rubí para acoger a los menores.

Si su hijo/a acude derivado a través del Servicio Público de Atención Temprana de la Junta de Andalucía el proceso es el siguiente:

1. En primer lugar, es la familia quien contacta con el centro e indican el código de derivación.
2. El personal de recepción contacta con la familia con el fin de dar una cita para la valoración inicial del menor.
3. Cuando el niño acude a valoración inicial, se hace entrega de un cuestionario inicial a la familia que debe de ser entregado al profesional al finalizar la evaluación de las necesidades y dificultades del menor por parte del profesional.
4. Una vez valorado al niño, y si este es susceptible de tratamiento, si hay disponibilidad inmediata de tratamiento, el menor comienza con las terapias, si no, pasa a la lista de espera y comienza tratamiento cuando quede una plaza disponible para él.

Si su hijo o hija acude de forma privada al centro, el personal de recepción le dará horario para acudir a sesiones de tratamiento según la disponibilidad de los mismos.

## **PROTOCOLO DE ALTAS**

Tal y como indicábamos al principio, somos conscientes de que la derivación de un menor a un centro de atención temprana no es un proceso sencillo para la familia. Nosotros os acompañaremos y os brindaremos nuestro apoyo hasta que el servicio lo permita o las dificultades remitan.

Una vez finalizado el proceso de intervención, las altas de los menores se pueden dar de varias formas:

- **Alta por edad (pacientes con plaza concertada).**

Según la normativa en vigor, todos aquellos niños y niñas que cumplan 6 años han de ser dados de alta del servicio de Atención Temprana público, el día que cumplen esta edad.

- **Alta por confirmación de un desarrollo adecuado**

Todos aquellos niños y niñas que teniendo buena evolución y que durante el periodo del seguimiento del caso hayan mantenido niveles dentro de la media esperada para su edad en todas las áreas, serán dados de alta tras ser evaluados en el servicio, al no considerarse que

haya dificultades que interfieran en su correcto desarrollo. Esto es tanto para el servicio público como privado.

- **Alta por falta de asistencia de forma reiterada e injustificada (pacientes con plaza concertada).**

Se notificará a la dirección del centro las ausencias reiteradas y sin justificación de los niños, para activar el protocolo por absentismo.

Si el menor acumula 3 faltas consecutivas o sus ausencias son reiteradas, sin aviso ni justificación, se le podrá asignar su hueco horario a otra familia que lo haya solicitado. En este caso también sería notificado a la familia, consultora de Atención Temprana, pediatra y trabajador social, si así se requiere.

- **Alta por incumplimiento de otras normas y condiciones establecidas para la adecuada prestación de la intervención**

Aquellas familias que incumplan las normas de convivencia establecidas por el centro podrán ser dados de alta del servicio. También serán dadas de alta aquellas familias que no cumplan con sus Deberes, según lo establecido en el documento de Derechos y Deberes del CAIT.

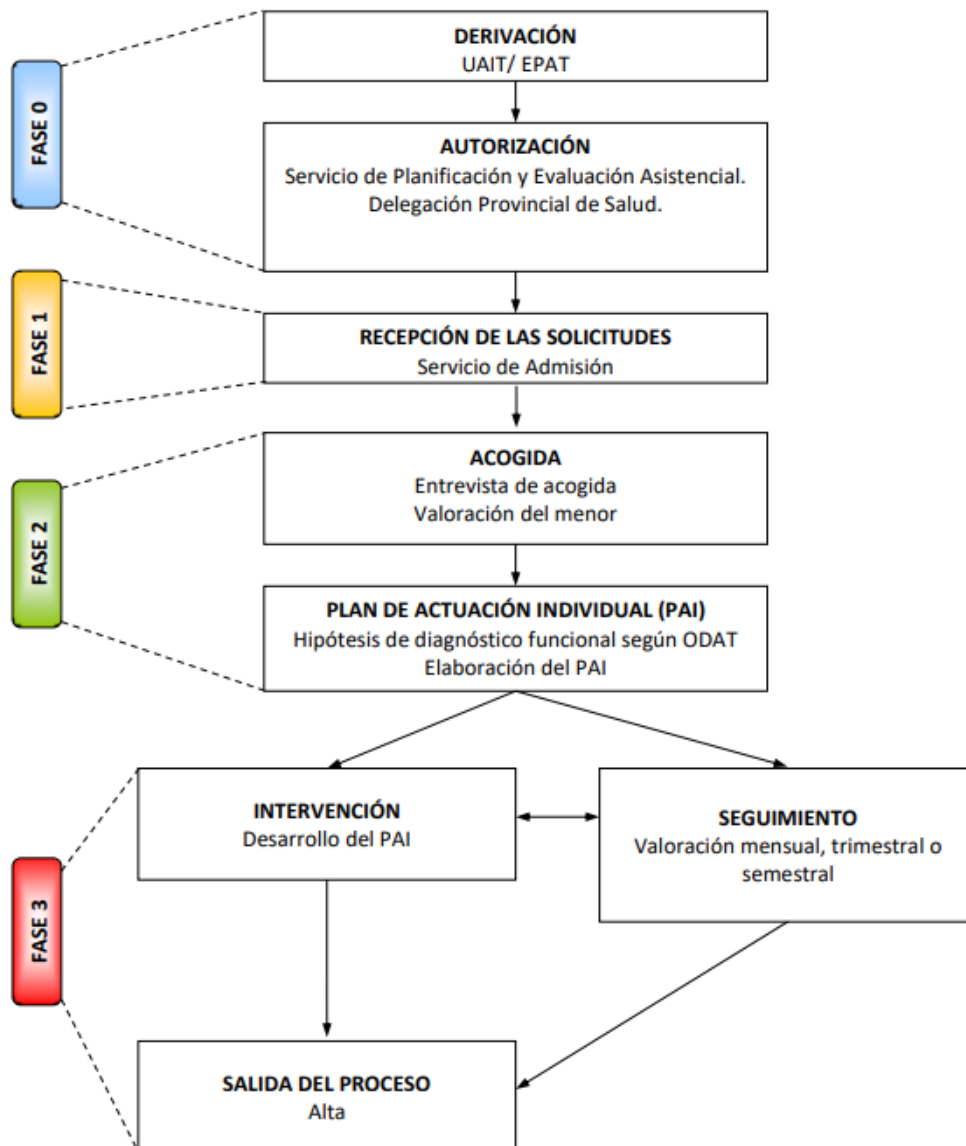
- **Alta por voluntad expresa de los representantes legales del menor**

En caso de que la familia decida dar de alta del servicio público al niño de forma voluntaria, tendrá que firmar el documento “Alta voluntaria”. Este documento será colgado en el sistema de la Junta de Andalucía (Alborada), así como en la historia clínica del menor.

Si existe voluntad de alta de las sesiones privadas, el procedimiento a seguir es comunicarlo al personal de recepción para retirar el horario y poder avisar a los profesionales con el fin de realizar un informe de alta que refleje el progreso del menor en nuestro centro.

Todo lo anterior se resume en el siguiente diagrama de flujos:

## DIAGRAMA DE FLUJOS





## **DERECHOS Y DEBERES**

Es importante para nosotros que, como pieza fundamental de nuestro centro, conozcan sus derechos y deberes.

### ***1 Derechos y deberes de los usuarios y de las familias o personas que los represente:***

#### **1.1 Derechos de los menores**

1. Derecho a recibir información de manera ágil, suficiente y veraz y en términos comprensibles.
2. Derecho a contar con un profesional de referencia que actúe como interlocutor interlocutora, que asegure la coherencia y el sentido holístico de intervención.
3. Derecho a una segunda valoración en el caso de discrepancia por parte de la familia sobre la idoneidad de la necesidad de la Atención Infantil Temprana.
4. Derecho a la intimidad y a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
5. Derecho a un trato digno y respetuoso, acorde a su edad, sin que las características derivadas de su trastorno del desarrollo puedan servir de justificación para cualquier tipo de maltrato, menosprecio, abandono o descuido.
6. Derecho a no ser objeto de discriminación por razón de edad, sexo, raza, territorio, enfermedad, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.

7. Derecho a ser protegidos contra toda explotación, abuso o trato degradante.
8. Derecho a beneficiarse de las intervenciones y terapias preventivas y rehabilitadoras, adecuadas al momento de sus necesidades que están fundamentadas en el conocimiento científico.
9. Derecho a tener un expediente individual, con garantía absoluta de la privacidad de la información
10. Derecho a recibir un servicio y un tratamiento de calidad y compromiso, que permita su desarrollo integral y bienestar en todos los ámbitos de su vida diaria, considerando al menor y su familia como sujetos activos de la intervención y la familia como el principal agente impulsor del desarrollo del niño o niña.
11. Derecho a tener un programa de atención individualizada orientado al desarrollo de sus capacidades y sus habilidades adaptativas, y que le generen calidad de vida.
12. Derecho a ser atendido por personal idóneo y cualificado, en instalaciones adecuadas a las actividades a realizar.

#### 1.1 Derechos de las familias o personas que representen al menor

1. Derecho a un trato digno por parte de los profesionales y de las otras familias.
2. Derecho a ser tratadas sin favoritismos ni discriminaciones.
3. Derecho a ser acogidas a su llegada al centro de forma individualizada para facilitar su integración.
4. Derecho a ser informada sobre la organización del centro, conocer a los profesionales y recibir información adecuada y suficiente.
5. Derecho a disponer de un horario estructurado conocido con antelación y a ser informados cuando se produzcan cambios.
6. Derecho a ser informadas a lo largo de toda la acción terapéutica de la situación y evolución del menor, de cómo pueden colaborar con su participación activa en el proceso y de las decisiones que se adopten.
7. Derecho a asistir a las sesiones individuales, excepto en los casos en los que no se considere necesario para el desarrollo óptimo.

8. Derecho a que se le proporcione los apoyos necesarios para que la persona con trastornos del desarrollo no vea limitada su plena inclusión social.
9. Derecho a recibir el apoyo y asesoramiento familiar necesario que contribuya a su bienestar y al del usuario.
10. Derecho a participar en la elaboración del Plan de Atención Individualizado.
11. Derecho a tener conocimiento de todas aquellas actuaciones que se vayan a realizar en el entorno del menor.
12. Derecho a poder acceder al expediente individual del menor.
13. Derecho a hacer uso de la Hoja de Reclamaciones que el centro pone a su disposición de acuerdo con el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

## 1.2 Deberes de los usuarios y de las familias

Las personas usuarias y las familias tendrán la obligación:

1. De facilitar la información y los datos que le sean requeridos y que resulten necesarios.
2. De cumplir las normas del CAIT: puntualidad en las sesiones, justificar las faltas de asistencia con la debida antelación, uso adecuado de las instalaciones y materiales del centro.
3. De comunicar a su terapeuta de referencia o en su defecto al CAIT, cualquier enfermedad que padezca el niño, no sólo por su bien sino también por el resto de los usuarios, sin olvidar que son población de riesgo por su vulnerabilidad a las infecciones.
4. De tratar con dignidad y respeto a los profesionales, usuarios y a las otras familias.
5. De participar activamente en el proceso de intervención orientado por los profesionales.
6. De facilitar y actualizar toda la documentación, informes o dictámenes que el Centro precise en relación al usuario, sin perjuicio de las garantías de confidencialidad.
7. De responsabilizarse de que los menores acudan al Centro en condiciones de salud, higiene y vestido adecuadas.

8. De informar sobre cualquier cambio o incidencia en la situación del usuario que pudiera afectar a su desenvolvimiento en el centro.
9. De cuidar y utilizar adecuadamente los recursos, las instalaciones y los servicios que le ofrece el Centro.
10. De respetar las condiciones de funcionamiento y organización del Centro, así como su calendario y jornada.
11. De comunicar al Centro la intención de renuncia de plaza o de cambio de centro.

## **2 Normas de convivencia**

Las normas de convivencia del centro constituyen el marco legal que canaliza las iniciativas para favorecer la convivencia, el respeto mutuo, la tolerancia y el ejercicio efectivo de Derechos y Deberes. Por ello os pedimos:

- Durante los tiempos de espera los padres acompañantes serán los responsables de cuidar y vigilar a sus hijos.
- Se ruega no permanezcan en los pasillos, cuidando que los niños no corran ni griten para no entorpecer las sesiones de otros niños.
- No interrumpa las sesiones, el terapeuta saldrá a recoger al menor a la hora indicada y será acompañado a la salida hasta que la familia se haga cargo.
- 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 están permitidas las faltas de respeto a los profesionales que atienden a su hijo o hija: podemos no estar de acuerdo en lo que opinamos, pero cualquier agresión verbal o física conllevará el incumplimiento de las normas de convivencia.
- No están permitidas las faltas de respeto a otras familias o personas del centro.
- Si el padre o madre debe delegar la recogida del menor a otra persona, esta debe estar autorizada expresamente para ello.

## **SUGERENCIAS, HOJAS DE RECLAMACIONES Y FORMULARIOS DE SATISFACCIÓN**

Los usuarios cuentan con un formulario de sugerencias que pueden depositar en el buzón dispuesto para ello en la sala de espera o través de la web [www.clinicaneurologicarubi.com](http://www.clinicaneurologicarubi.com), encuestas de satisfacción y hojas de quejas y reclamaciones para su tramitación según establece la normativa vigente.

## **HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO Y DATOS DE CONTACTO**

- El horario de funcionamiento del centro será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00h
- El horario de recepción es de lunes a viernes de 10.00 a 13.00 y de 16.00 a 20.00h
- El correo para enviar justificantes de ausencia o solicitar cambios de horario es: [atenciontempranaclinicarubi@gmail.com](mailto:atenciontempranaclinicarubi@gmail.com)
- El móvil para contacto directo con el CAIT es: 613165078