

 UTEC	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:	
		Fecha:	12/06/2017
	INFORMACIÓN A USUARIO / FAMILIA	Edición:	
		Página:	1 de 3

OBJETO:
<p>Este protocolo tiene por objeto ofrecer cauces de comunicación entre las familias y el centro, garantizar una información adecuada, facilitar alternativas y/o recursos que vayan encaminadas a dar respuesta a las demandas y necesidades planteadas y promover la participación de la persona usuaria y su familia en la vida en el Centro.</p>
ÁMBITO APLICACIÓN:
<p>Este protocolo será aplicable a todas las personas usuarias del Centro y sus familias y/o representantes legales.</p>
PROFESIONALES IMPLICADOS:
<p>Dirección, equipo técnico y personal cuidador de referencia de el/a usuario/a implicado/a.</p>
RECURSOS MATERIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Circulares informativas - Planificación mensual de actividades externas - Hoja informativa sobre la estancia del usuario/a en el domicilio familiar/en el centro - Informes técnicos - Boletines informativos
PROCEDIMIENTO ACTUACIÓN SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN UTILIZADO
<p>1.- REMISIÓN/RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN ESCRITA</p> <p>Semanalmente, utilizando como medio las carpetas individuales de cada usuario/a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de cada carpeta por el/la conserje con la información de interés de cada semana. • Seguimiento y coordinación de la información a remitir por parte de trabajo social. • Recepción de las carpetas al regreso de los/as usuarios/as de su domicilio por parte de trabajo social, quien canalizará la información al personal técnico correspondiente.

Código Seguro De Verificación:	Y9RwxxxMFJ3+DvICK8DtyA==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/Y9RwxxxMFJ3+DvICK8DtyA==	Página	1/3



 	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:	
		Fecha:	12/06/2017
INFORMACIÓN A USUARIO / FAMILIA		Edición:	01
		Página:	2 de 3

2.- REMISIÓN/RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN VÍA TELEFÓNICA

A) DESDE EL CENTRO:

- Contacta con la familia (tutor/persona de referencia) el técnico responsable en función de la temática a tratar.

B) DESDE LA FAMILIA

- Desde recepción, se canaliza la demanda al personal técnico correspondiente. Si la demanda no se especifica por parte de la familia, se remite a trabajo social.

3.- REMISIÓN/RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN PERSONALMENTE

Todas las visitas serán registradas por el personal de recepción en los registros que la dirección disponga al tal fin, reflejándose al menos, fecha y hora, nombre y apellidos y relación con el centro (familiar, proveedor, etc.).

A) EN EL CENTRO



1. Cuando la familia acude al centro con cita previa, desde recepción se canaliza la entrevista con el personal técnico de referencia.
2. Cuando la familia acude sin cita al centro, la atención se realiza por parte de trabajo social, siendo éste/a quien canalice la demanda.

B) EN EL DOMICILIO FAMILIAR

- Se realizarán según los criterios que la Dirección y Equipo Técnico estimen oportunos, con el fin de facilitar el contacto directo con aquellas familias cuyo acceso al centro es dificultoso. Para las visitas domiciliarias por nuevo ingreso se consultará con el “*Protocolo de acogida y adaptación*”.
- En función de la temática a tratar y necesidades que se han de abordar, la visita se realizará por el personal cuyo perfil se requiera.
- Las visitas domiciliarias deberán estar planificadas y coordinadas desde el servicio de Trabajo Social y serán siempre registradas en el expediente de la persona usuaria.

Código Seguro De Verificación:	Y9RwxxxMFJ3+DvICK8DtyA==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/Y9RwxxxMFJ3+DvICK8DtyA==	Página	2/3



 	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:
		Fecha: 12/06/2017
	INFORMACIÓN A USUARIO / FAMILIA	Edición: 01
UTEC		Página: 3 de 3

VIAS	RESPONSABLE
REMISIÓN/RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN ESCRITA	TRABAJADOR/A SOCIAL CONSERJE EQUIPO TÉCNICO
REMISIÓN/RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN VÍA TELEFÓNICA	RECEPCIÓN TRABAJADOR/A SOCIAL EQUIPO TÉCNICO
REMISIÓN/RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN PERSONALMENTE	RECEPCIÓN TRABAJADOR/A SOCIAL EQUIPO TÉCNICO

Código Seguro De Verificación:	Y9RwxxxMFJ3+DvICK8DtyA==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/Y9RwxxxMFJ3+DvICK8DtyA==	Página	3/3

