

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

SIO

S- 9126

**ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
SÍNDROME
PRADER WILLI**



*Avda. derechos Humanos, 20
28S14-Leganés (Madrid)*

*Tlf: 91.533.68.29
620.911.488
691.242.829*

asociacion@aespw.org

Servicio de Orientación e Información

Asociación Española Síndrome Prader-Willi (S-9126)

1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Natura y objeto

La Asociación Española Síndrome Prader-Willi (en adelante, *la Asociación*) es una entidad privada de carácter benéfico-asistencial sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública el 24 de noviembre de 2006, cuya finalidad es la **protección, asistencia, previsión educativa e integración social** de las personas afectadas por el Síndrome de Prader-Willi y sus familias.

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de organización, funcionamiento y convivencia del **Servicio de Orientación e Información** (en adelante, *el Servicio*), regulando los derechos y deberes de las personas usuarias, así como los procedimientos internos de atención, en cumplimiento de la **Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid**.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Este Reglamento se aplica en todas las actuaciones del Servicio, tanto presenciales como telemáticas o telefónicas, con todas las personas usuarias que accedan al mismo, así como al personal profesional y colaborador que lo presta.

2. PRINCIPIOS RECTORES

Artículo 3. Principios de actuación

La actuación del Servicio se inspirará en los siguientes principios:

- a) **Respeto a la dignidad, autonomía y elección** de las personas usuarias, con atención igualitaria y no discriminatoria.
 - b) **Accesibilidad y claridad** de la información, presentándola en un lenguaje comprensible y, cuando proceda, en formatos comprensibles para personas con diversidad funcional.
 - c) **Confidencialidad y protección de datos**, conforme a la normativa vigente.
 - d) **Participación activa** de las personas usuarias en la evaluación y mejora del Servicio.
-

3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 4. Modalidades y canales de atención

El Servicio ofrecerá orientación e información mediante los siguientes canales:

1. **Atención presencial** en las instalaciones de la Asociación (Avenida Derechos Humanos 20, 28914 Leganés, Madrid).
2. **Atención telefónica** a través de los números indicados por la Asociación.
3. **Atención telemática**, mediante correo electrónico, formularios web o videollamada.

Se detallarán horarios de atención y contactos actualizados en los documentos de organización interna del Servicio.

Artículo 5. Personal y funciones

El personal del Servicio estará debidamente cualificado para la atención social básica, información de recursos, derivaciones y acompañamientos. Sus funciones incluirán:

- a) Recibir y orientar a las personas solicitantes de información.
- b) Facilitar recursos, documentación y guías de apoyo relevantes.
- c) Derivar a servicios especializados cuando proceda.
- d) Registrar los casos atendidos de forma confidencial.

4. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 6. Derechos

Las personas usuarias tienen derecho a:

1. Recibir información veraz, adecuada y actualizada.
2. Ser atendidas con respeto, confidencialidad y profesionalidad.
3. Formular sugerencias, quejas y reclamaciones y obtener respuesta oportuna.
4. Disponer de información sobre este Reglamento en formato accesible.
5. Preferir canal y medio de atención, dentro de lo razonable según la organización del Servicio.

Artículo 7. Deberes

Corresponde a las personas usuarias:

- a) Respetar las normas de convivencia y comportamiento dentro del Servicio.
 - b) Facilitar la información necesaria para prestar el servicio.
 - c) Utilizar los recursos del Servicio con responsabilidad y de acuerdo con los fines de la Asociación.
-

6. NORMAS DE CONVIVENCIA

Artículo 8. Respeto y conducta

1. Las personas usuarias deben conducirse con respeto hacia el personal, otras personas usuarias y los recursos del Servicio.
2. No se admitirán comportamientos discriminatorios, agresivos o que dificulten la atención de otras personas usuarias.

Artículo 9. Protección de datos y confidencialidad

1. La Asociación garantizará la protección de los datos personales facilitados por las personas usuarias en cumplimiento de la normativa aplicable en protección de datos.
 2. El acceso a la información personal quedará limitado a quienes estrictamente lo requieran para la atención.
-

7. PARTICIPACIÓN Y EVALUACIÓN

Artículo 10. Mecanismos de participación

1. Se habilitarán medios para que las personas usuarias presenten sugerencias o quejas, bien mediante buzón físico, formularios electrónicos o correo electrónico.
2. La Asociación se compromete a responder por escrito o por medio electrónico dentro de los plazos establecidos internamente.

Artículo 11. Evaluación de la calidad

Periódicamente se evaluará la satisfacción de las personas usuarias, identificando aspectos de mejora y realizando los ajustes necesarios para elevar la calidad del Servicio.

8. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 12. Infracciones y medidas

1. El personal o las personas usuarias que incumplan gravemente las normas podrán ser advertidos y, si procede, apartados temporalmente del acceso al Servicio, respetando siempre sus derechos básicos.
 2. Las decisiones sobre incidencias se adoptarán con criterios de proporcionalidad y respeto a la dignidad de la persona.
-

9. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO

Artículo 13. Difusión

Este Reglamento estará disponible a todas las personas usuarias:

1. **En formato impreso** en las instalaciones de la Asociación.
2. **En formato digital** accesible desde la página web de la Asociación.
3. En versiones adaptadas o en lectura fácil cuando sea pertinente.