

# GUIAS DE PROCEDIMIENTO



## Prestación de servicios de ayuda a domicilio



## **A- OBJETO**

Establecer las actividades y responsabilidades para la prestación de servicios de ayuda a domicilio.

## **B- ALCANCE**

Todas las actividades englobadas en la prestación de servicios de ayuda a domicilio desde la planificación de los servicios solicitados hasta la prestación de los mismos.

## **C- RESPONSABILIDADES**

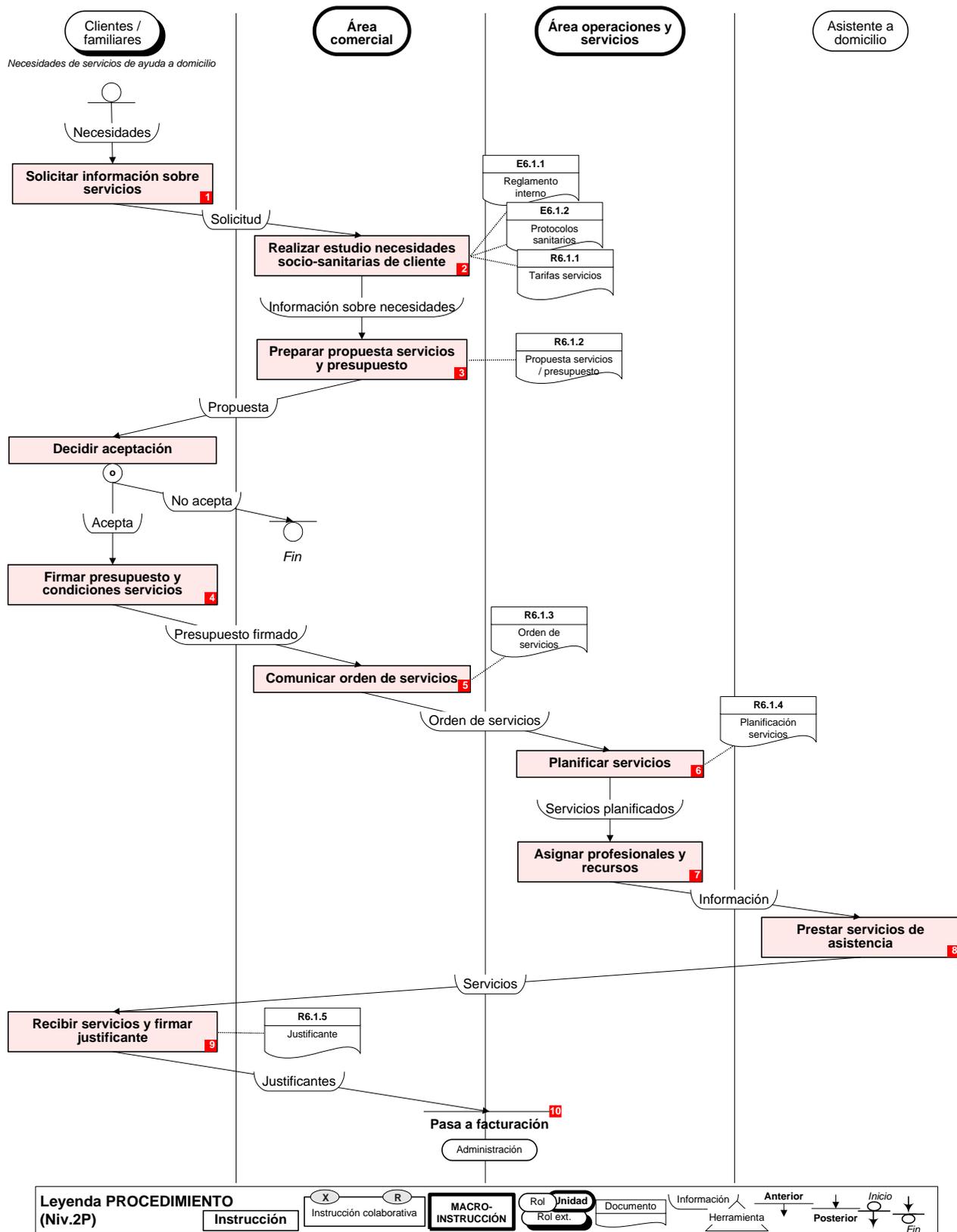
Descritas en el gráfico

## **D- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

## **E- METODOLOGÍA**

Descrita en el gráfico

## **F- DOCUMENTACION**



## G- CONTENIDO

### Comentarios del gráfico

## **1. Solicitar información sobre servicios**

El beneficiario o el familiar del beneficiario, contacta con el Dpto. Comercial de la empresa de Atención a Domicilio para solicitarle información de los servicios y presupuesto.

## **2. Realizar estudio necesidades socio-sanitarias de cliente**

El Departamento comercial realiza un estudio de las necesidades socio-sanitarias del cliente a través de una entrevista personal con el beneficiario o familiares del beneficiario. Dicho estudio se realiza de acuerdo con los protocolos sanitarios.

## **3. Preparar propuesta servicios y presupuesto**

A partir del estudio, se desarrolla un programa personalizado con los servicios más adecuados para cubrir las carencias detectadas, ajustándonos así a las necesidades reales de cada persona con el fin de proporcionar un cuidado y una atención integral que garantice su calidad de vida y la tranquilidad de sus familiares. También se prepara un presupuesto de los servicios a partir de las tarifas establecidas por la empresa.

## **4. Firmar presupuesto y condiciones servicios**

Si el beneficiario o los familiares del mismo aceptan la propuesta, firman el presupuesto y las condiciones de los servicios a contratar.

## **5. Comunicar orden de servicios**

Con el presupuesto y las condiciones firmadas, se lanza una orden de servicios al Área de operaciones para que se proceda a la planificación de la prestación del servicio en los plazos y condiciones acordadas.

## **6. Planificar servicios**

Los servicios se planifican de acuerdo con los requisitos de la orden de servicios.

## **7. Asignar profesionales y recursos**

Se asignan los profesionales necesarios para la prestación de los servicios (trabajadores sociales, médicos, psicólogos, fisioterapeutas, auxiliares de geriatría, etc.) y los recursos necesarios en cada caso.

## **8. Prestar servicios de asistencia**

Los profesionales prestan los servicios establecidos en la planificación de servicios.

## **9. Recibir servicios y firmar justificante**

El beneficiario recibe los servicios de atención a domicilio y se firman los justificantes de los servicios prestados.

## **10. Pasa a facturación**

Administración, a partir de los justificantes entregados y firmados por el cliente, prepara las facturas de los servicios prestados, para su pago según las condiciones firmadas entre las partes.