FUNDACIÓN ASPRODISIS
Plena inclusión Andalucía

Ctra. El Burgo, km. 0,5 CP 29400 Ronda (Málaga)
www.asprodisis.org
Tel. 952 87 53 25
asprodisis@asprodisis.org
CIF G29655990

PT.AT.16.AT PROTOCOLO COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS

ÁREA/SERVICIO:	Centro de Atención Infantil Temprana
TIPO DE DOCUMENTO:	Protocolo de Trabajo
PROCESO (clave, estratégico o de apoyo)	Clave
TIPO DE COPIA (controlada, informativa)	Controlada
NÚMERO DE COPIA:	1
DESTINATARIO:	Centro de Atención Infantil Temprana
EDICIÓN:	3

3	03/10/2026	Revisión del documento	Coordinadora CAIT	Dpto. Calidad/ D. Técnica	Dpto. Calidad/ D. Técnica
2	19/01/2024	Revisión del documento	Coordinadora CAIT	Dpto. Calidad/ D. Técnica	Dpto. Calidad/ D. Técnica
1	25/11/2018	Creación del documento	Coordinadora CAIT	Dpto. Calidad/ D. Técnica	Dpto. Calidad/ D. Técnica
ED	**Fecha**	**Nota**	**Realizado**	**Revisado**	**Aprobado**

ÍNDICE

1 OBJETO....3
2 ALCANCE....3
3 DESCRIPCIÓN....3
3.1 COMUNICACIÓN CON LA FAMILIA EN EL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN TEMPRANA CENTRADO EN LA FAMILIA. 3
3.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. 6
4 RESPONSABILIDADES 7
5 REFERENCIAS: 7

1 OBJETO

El objeto de este protocolo es describir el proceso empleado por el Centro de Atención Infantil Temprana(CAIT) de Fundación Asprodisis para garantizar el intercambio eficiente de información entre los profesionales y las familias durante el proceso de intervención.

2 ALCANCE

Lo definido en este protocolo alcanza a los profesionales del Centro de Atención Infantil Temprana de Fundación Asprodisis en relación a un intercambio de información y comunicación eficiente y respetuosa que se conforman como parte necesaria e imprescindible durante el proceso de intervención.

3 DESCRIPCIÓN

3.1 COMUNICACIÓN CON LA FAMILIA EN EL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN TEMPRANA CENTRADO EN LA FAMILIA.

El modelo centrado en la familia, que se está aplicando en el CAIT, establece como un aspecto básico la relación de los profesionales con el niño o niña y la familia. Uno de los objetivos de este modelo de trabajo es hacer posible una comunicación asidua y accesible entre la familia y profesionales.

Se presenta el uso de las tecnologías, como uno de los canales claves para garantizar el flujo de información y comunicación, permitiendo así la interacción a nivel telemático entre profesionales y familias. De forma que, se garanticen canales de comunicación e información como complemento a la atención presencial realizada en el centro cuando así se necesite.

Diferentes estudios establecen que la relación a mantener entre los profesionales y las familias para garantizar un trato correcto debería basarse en:

- La colaboración
- La cooperación
- La igualdad de poder
- Compartir información
- Compartir poder de decisión (toma de decisiones)

- Compartir responsabilidades en el proceso de intervención.

Por lo tanto, para fortalecer la alianza terapéutica entre el profesional y la familia y, hacer posible un seguimiento adecuado de la intervención es imprescindible disponer de canales que permitan acceso una comunicación fluida y directa entre familias y profesionales.

Para facilitar el acceso a la comunicación directa y accesible se establecen dos vías:

- Teléfono fijo del CAIT: 951154012
- Teléfono móvil del CAIT: 680544475 (con acceso a Whatsapp)

Acceso a los emails de los profesionales de referencia:

- Cristina Soto, coordinadora: coordinadoracait@asprodisis.org
- María Lara: tecnicocait1@asprodisis.org
- Marina Polinario: tecnicocait2@asprodisis.org
- Celia León : tecnicocait3@asprodisis.org
- Elena Márquez: tecnicocait4@asprodisis.org
- Paco Domínguez: tecnicocait5@asprodisis.org
- Isabel García: tecnicocait6@asprodisis.org
- Ana María Vilches: tecnicocait7@asprodisis.org
- Leticia Ostios: tecnicocait8@asprodisis.org
- Esther Hernández: saf@asprodisis.org

Para proporcionar un servicio de calidad hay que tener en cuenta los siguientes factores (Trabajar con las familias en la Atención Temprana, Climent Giné, Marta Gracia, Rosa Vilaseca, Anna Balcells):

1. **La comunicación efectiva:**
   - Ser “amistoso”. Crear una relación de confianza y respeto.
   - Escuchar de forma empática, no juzgar.
   - Ser claro, utilizar lenguaje sencillo, comprensible y accesible.
   - Ser honesto, decir la verdad.
   - Proveer, coordinar y actualizar de manera continuada la información.

2. **Competencia profesional:**
   - Ofrecer una respuesta adecuada según las características y necesidades de la familia

- Dar respuesta a las necesidades o preocupaciones de la familia en la mayor brevedad posible
- Hacer a la familia participe en los intercambios de información
- Promover que la familia use este método de manera complementaria a su participación en las sesiones cuando le sea necesario como forma de recibir feedback de las pautas implantadas en el entorno natural del niño o como forma de llevar un seguimiento actualizado del desarrollo del niño/a.

3. Respeto:

- Respetar la diversidad cultural de las familias.
- Realzar las fortalezas en contra de las limitaciones.
- Tratar a los niños y niñas y sus familias con dignidad.

4. Comprometerse

- A responder dentro de las posibilidades a aquellas demandas o preocupaciones manifestadas por la familia
- Estar disponible y ser accesible.
- Ir más allá; implicarse.
- A proteger y cuidar los datos personales de menores y/o terceros
- Que la familia sea conocedora de los medios y/o de comunicación

5. Igualdad

- Compartir el poder con las familias en la toma de decisiones respecto a los niños y niñas.
- Fomentar la capacitación de las familias.
- Proveer opciones de cambio.

6. Defensa de los derechos de los niños y niñas y sus familias

- Prevenir posibles problemas.
- Tener la conciencia tranquila (saber que se ha hecho todo lo posible para mejorar una situación).
- Dejar por escrito las situaciones problemáticas.
- Formar alianzas con otras instituciones/profesionales.
- Buscar soluciones satisfactorias para todos los agentes implicados.
- Confianza.
- Cumplir con los objetivos planificados.

- Tener buenos criterios de valor (acierto en la toma de decisiones).
- Mantener la confidencialidad.
- Confiar en las propias capacidades.

Con objeto de favorecer la eficacia del desarrollo de la intervención podrán hacer uso de las herramientas de comunicación e información tanto los familiares como los profesionales de referencia. Los motivos pueden ser variados, entre los más habituales se encuentran:

- Asesoramiento sobre estrategias acordadas en el Plan de Intervención Individualizado.
- Evolución y/o evaluación del caso
- Intercambio de información relevante sobre el desarrollo del niño o niña
- Traslado de preocupaciones mostradas por la familia
- Información de resultados médicos, revisión de especialistas o informes referentes al niño/a aportado por otros profesionales externos al CAIT
- Análisis de conducta mediante videos, fotografías y/o registros enviados y cumplimentados por la familia
- Solicitud por parte de la familia de informes para visitas a especialistas
- Registro de sesiones mensuales, en relación a familia, entorno o niño, así como la conformidad de la familia ante las mismas.
- Uso del servicio de psicología de apoyo a familias

Todos los intercambios de información y comunicación han de ser registrados por el profesional de referencia en el Sistema de la Junta de Andalucía, Alborada, en un plazo máximo de 24 horas tras la coordinación, asignando la asistencia realizada como una UMATS de familia.

La comunicación con la familia es y puede formar parte de uno de los objetivos implantados en el plan de intervención de los niños/as en la parte destinadas al trabajo con familias, asegurando el intercambio de información, compromiso y colaboración en la intervención. Se garantiza mediante los canales citados una comunicación accesible y eficaz con las familias atendiendo a los cambios, preocupaciones, cuestiones u otros motivos relacionados con el niño o la niña y su desarrollo.

3.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

En la encuesta de satisfacción de las familias se incluyen preguntas para conocer el grado de satisfacción de las familias sobre la comunicación que establecen con las profesionales del

CAIT. Ejemplos: ¿La información que recibe por parte de los profesionales es clara y entendible?, ¿Tienes facilidad de hablar con los profesionales cuando lo necesitas?, ¿Considera que sus necesidades son atendidas

4 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de los profesionales del Centro de Atención Infantil Temprana de cumplir lo indicado en este protocolo durante el proceso de intervención.

5 REFERENCIAS:

- Trabajar con las familias en Atención Temprana.