

PROTOCOLO DE CALIDAD PARA PROFESIONALES

**PROTOCOLO DE CALIDAD, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
NORMATIVO**



Plataforma: CuidaDOS

Versión: 2.0 (Enero
2026)

Destinatarios: Empresas
y Profesionales del
Sector Sociosanitario

1. PREÁMBULO Y OBJETO

El presente documento establece el marco de actuación obligatorio para todas las entidades y profesionales que prestan servicios a través de la plataforma digital **CuidaDOS**. Dado que la actividad implica el cuidado de personas en situación de vulnerabilidad o dependencia, este protocolo no solo rige el uso de la aplicación, sino que garantiza el cumplimiento de la legislación vigente en materia sanitaria, laboral y de protección de datos.

2. MARCO LEGISLATIVO DE REFERENCIA

El profesional declara conocer y someterse a la normativa vigente aplicable a la actividad de cuidados, específicamente:

Ley 39/2006, de 14 de diciembre (Ley de Dependencia): Sobre la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD): Respecto al tratamiento de datos de carácter personal, con especial énfasis en los datos de **categoría especial (salud)** según el Art. 9 del RGPD.

Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales: En lo relativo a la seguridad tanto del trabajador como del usuario en el domicilio.

Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor: Modificada por la Ley 26/2015, que exige la **Certificación Negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales** para todo profesional que trabaje en contacto habitual con menores o personas con discapacidad.

3. REQUISITOS DE HABILITACIÓN PROFESIONAL

Para operar en CuidaDOS, es imperativo acreditar la cualificación técnica. No se permite el intrusismo profesional.

3.1. Titulaciones Válidas

Se requerirá, según el servicio ofertado, la posesión de alguna de las siguientes titulaciones oficiales o Certificados de Profesionalidad:

- Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE).

- Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio (SSCS0108).
- Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales (SSCS0208).
- Grado en Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional o Psicología (para servicios especializados).

3.2. Verificación de Antecedentes

De conformidad con la normativa de protección al menor y personas vulnerables, el profesional debe estar en disposición de presentar el **Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual** actualizado si le es requerido por la plataforma o por el usuario final antes de la firma del contrato.

4. CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y CONDUCTA ASISTENCIAL

El cuidado debe regirse por los principios de la Bioética (Beneficencia, No Maleficencia, Autonomía y Justicia):

- **Respeto a la Autonomía:** Se fomentará la independencia del usuario en la medida de sus capacidades, evitando la sobreprotección.
- **Prohibición de Abuso Financiero:** Queda terminantemente prohibido solicitar dinero en efectivo, préstamos, regalos o gestionar cuentas bancarias del usuario fuera de los términos estrictos del contrato de servicio establecido en la plataforma.
- **No Discriminación:** El servicio se prestará con idéntica diligencia independientemente de la raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición personal o social del usuario.

5. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SECRETO PROFESIONAL

El profesional tendrá acceso a información altamente sensible (diagnósticos médicos, rutinas, códigos de alarma, direcciones).

- **Tratamiento de Datos de Salud:** Según la normativa RGPD, los datos médicos son de especial protección. Queda prohibido sacar estos datos del entorno seguro de la app **CuidaDOS**.
- **Prohibición de Canales Externos:** Para garantizar la trazabilidad y seguridad jurídica, toda comunicación escrita sobre la evolución del paciente debe realizarse a través del **Chat Interno** de CuidaDOS. El

uso de WhatsApp o similares para transmitir datos médicos supone una vulneración del contrato.

- **Derecho a la Intimidad:** Está prohibido captar imágenes, audios o vídeos dentro del domicilio del usuario sin consentimiento expreso y por escrito, y en ningún caso podrán ser difundidos en redes sociales.

6. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y USO DE LA APP

La excelencia en el servicio se monitoriza a través de los sistemas digitales de CuidaDOS:

6.1. Gestión de Contratos y Horarios

- El profesional debe mantener actualizado su calendario de disponibilidad en tiempo real para evitar perjuicios a los usuarios que buscan servicio urgente.
- La formalización del servicio debe realizarse siempre mediante la funcionalidad "**Crear Contrato**" de la aplicación para garantizar la cobertura legal y del seguro de responsabilidad civil (si aplicase).

6.2. Sistema de Valoración

- Los usuarios calificarán el servicio basándose en: Puntualidad, Trato, Profesionalidad y Eficacia.
- Mantener una valoración media inferior a **3.5 estrellas** durante tres meses consecutivos podrá ser causa de revisión de la cuenta o suspensión temporal.

7. RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONES

El incumplimiento de este protocolo activará los mecanismos de protección de la plataforma:

Faltas Graves: Ausencias injustificadas sin aviso previo a través del chat, negligencia en el cuidado no lesiva, o solicitud de pagos en "B" (fuera de la plataforma). *Sanción: Suspensión temporal de 1 a 6 meses.*

Faltas Muy Graves: Maltrato físico o verbal, hurto, vulneración del secreto profesional (compartir datos de pacientes), o falsificación de titulaciones. *Sanción: Expulsión definitiva de CuidaDOS y puesta en conocimiento de las autoridades competentes.*

8. ACEPTACIÓN Y VIGENCIA

Al completar el registro en **CuidaDOS** y aceptar los Términos y Condiciones, el Profesional o Empresa manifiesta haber leído, comprendido y aceptado íntegramente este Protocolo de Calidad, que tiene carácter vinculante para todas las relaciones contractuales generadas a través de la herramienta.



UUID de Transacción: f47ac10b-58cc-4372-a567-0e02b2c3d479 | Timestamp: 2026-01-20T12:00:00Z

