

# 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 DEONTOLOGICO 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

