

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE CIUTADELLA

1986

Aprobación definitiva del Reglamento del Servei d'Ajuda a Domicili de los Serveis Socials Comunitaris del Ajuntament de Ciutadella de Menorca (expediente 2021/014151)

Una vez transcurrido el plazo de información pública de la aprobación inicial del Reglamento del Servei d'Ajuda a Domicili de los Serveis Socials Comunitaris del Ajuntament de Ciutadella de Menorca, aprobado inicialmente por el Ple, en sesión ordinaria de día 16 de diciembre de 2021, en el punto número 4 del orden del día (BOIB número 2 del 4 de enero de 2022), y al no haberse presentado ninguna reclamación en contra, este reglamento queda elevado a definitivo, de acuerdo con lo que establece la vigente Ley reguladora de bases de régimen local.

A continuación, se transcribe íntegramente el contenido del Reglamento:

"REGLAMENTO DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DEL AJUNTAMENT DE CIUTADELLA DE MENORCA

Artículo 1

Objeto

Este reglamento tiene por objeto regular la prestación del Servei d'Ajuda a Domicili (de ahora en adelante SAD), que se gestiona desde los Serveis Socials Comunitaris del Ajuntament de Ciutadella de Menorca.

Artículo 2

Marco legislativo

De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, son prestaciones del sistema público de servicios sociales las actuaciones, las intervenciones técnicas, los programas, los proyectos, los medios y las ayudas económicas y tecnológicas que se ofrecen a personas y que se destinan a cumplir las finalidades que establece el artículo 3 de esta ley. Entre estas finalidades hay la de detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la dependencia, con el objetivo de promover la autonomía de las personas. El artículo 21 de la ley mencionada establece, entre otras, como prestaciones técnicas la atención domiciliaria.

De acuerdo también con el artículo 14 de la Ley 4/2009, son funciones de los servicios comunitarios básicos la prestación del Servei d'Ajuda a Domicili, la teleasistencia y el apoyo a la unidad familiar o de convivencia en coordinación con los servicios sociosanitarios a domicilio.

El artículo 13 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, establece que la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal se deben orientar a la consecución de una mejor calidad de vida y de autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades, de acuerdo con los objetivos siguientes: facilitar una existencia autónoma en el medio habitual de la persona, todo el tiempo que quiera y sea posible, y proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, y facilitar su incorporación activa a la vida de la comunidad.

Según lo que recoge el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, el Servei d'Ajuda a Domicili es una prestación técnica que forma parte del catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

El artículo 7 del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de servicios sociales de atención a las personas mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población, establece que los servicios de atención domiciliaria se prestan en el ámbito comunitario y tienen por finalidad apoyar profesionalmente a las personas usuarias en las actividades de la vida diaria y mantenerlas en su entorno habitual.

De acuerdo con el artículo 8 del Real decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, el Servei d'Ajuda a Domicili está constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas dependientes, con el fin de atender las necesidades básicas de la vida diaria e incrementar su autonomía, con la posibilidad de permanecer en el domicilio.

El Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el que se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears 2017-2020,

prorrogada hasta el 31-12-2021, a partir de la Ley 3/2020, de 29 de diciembre de presupuestos de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB n.º 216 de 31/12/2020), recoge como población destinataria de la prestación del Servei d'Ajuda a Domicili las personas en situación de dependencia y en situación de riesgo social. Así mismo, determina que la prestación de este servicio se hace efectiva desde las unidades de trabajo social de los servicios sociales comunitarios básicos y los programas específicos para personas dependientes, y dispone que la persona beneficiaria debe participar en el coste del servicio, de acuerdo con la normativa municipal o la normativa de atención a la dependencia.

Artículo 3

Titularidad del servicio

La titularidad del servicio pertenece al Ajuntament de Ciutadella de Menorca.

Artículo 4

Prestación del servicio y financiación

El SAD es competencia del Ajuntament de Ciutadella de Menorca, que asumirá su titularidad y lo gestionará de forma directa o indirecta. En el caso de gestión indirecta, la corporación local deberá mantener las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y de evaluación. El procedimiento mediante el que se tendrá que realizar el Servei d'Ajuda a Domicili será con la adjudicación en cualquiera de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente.

El SAD se podrá financiar con las aportaciones del Govern de las Illes Balears, del Consell Insular de Menorca, del propio Ajuntament y de las personas beneficiarias, en función del precio público aprobado por el Ajuntament.

Artículo 5

Ámbito territorial

El Ajuntament de Ciutadella tiene, entre las prestaciones que ofrece a la ciudadanía de su ámbito territorial, la ayuda a domicilio, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de las Illes Balears.

Artículo 6

Definición del Servei d'Ajuda a Domicili

El Servei d'Ajuda a Domicili deviene un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas y de atención a las personas y a su entorno familiar, para que mantengan, al máximo, la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno cercano.

Se prestará en el domicilio de las personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemáticas familiares especiales que les impida llevar a cabo de manera autónoma las tareas habituales de la vida diaria, por lo que les proporcionará personal cualificado y supervisado.

En el transcurso de los años, este servicio es de cada vez más solicitado por la ciudadanía, dados el envejecimiento progresivo de la población, las dificultades que encuentran las personas dependientes en los quehaceres diarios, la voluntad de permanecer en su hogar y en su entorno más próximo, y también las dificultades de acceder a una plaza residencial.

Estos servicios se deben caracterizar por la polivalencia, la normalización, la prevención, la flexibilidad, el trabajo asistencial y rehabilitador, la transitoriedad, la complementación de las redes formales e informales de apoyo personal y social, y el trabajo educativo y técnico.

Artículo 7

Tipo de servicios de ayuda a domicilio

El Servei d'Ajuda a Domicili, en la mayoría de los casos, tiene que dar respuesta a la necesidad continuada y permanente de las personas mayores y/o con discapacidad y a las familias en situación de especial vulnerabilidad, de cobertura de sus necesidades básicas que se tienen que prestar en su domicilio.

Además de esta tipología de servicio, Ciutadella dispondrá de otras modalidades de SAD con el objetivo de ir dando el máximo apoyo a las personas mayores y/o con discapacidad y a sus cuidadores o cuidadoras, y que vienen detalladas a continuación:

- SAD Demo (Servei d'Ajuda a Domicili per Demostració). El/la profesional en trabajo familiar realizará de uno a tres servicios en el domicilio de la persona. El objetivo es mostrar a la familia o al cuidador como se realiza una higiene personal a una persona dependiente y qué adaptaciones o ayudas técnicas requiere la vivienda. La concesión dependerá de la disponibilidad del servicio y de las necesidades de la familia.



- SAD Temporal (Servei d'Ajuda a Domicili Adjudicat Temporalment). Se otorgará principalmente a las personas que están cursando una convalecencia en el domicilio y requerirán un apoyo extraordinario y temporal a domicilio para cubrir las necesidades básicas de la vida diaria. También, para personas que han entrado en la fase final de vida o en cuidados paliativos derivados por IBSALUT.
- SAD Vida als anys (Servei d'Ajuda a Domicili con funciones de apoyo psicosocial). Es un servicio que se prestará en los domicilios donde hay carencia de apoyos familiares y sociales, deterioro físico y/o cognitivo y riesgo de soledad. Este servicio destinado a personas usuarias del SAD se tendrá que conformar como servicios puntuales, con el objetivo de promover la estimulación física y cognitiva de las personas usuarias con actividades realizadas por profesional en trabajo familiar. El Servei Vida als Anys cuenta con programas específicos, como el Museu a Casa, Llegim amb Tu y el Borina a Domicili, actividades efectuadas en coordinación con otros departamentos municipales, como el Àrea d'Esports o el Àrea de Cultura.

Artículo 8

Objetivos

- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores y/o con discapacidad del municipio.
- Fomentar la autonomía y la independencia de las personas mayores.
- Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían continuar viviendo en su medio habitual.
- Favorecer la integración familiar y comunitaria de personas en procesos de desinstitucionalización.
- Prevenir situaciones de crisis familiar que perjudique alguna de las personas integrantes.
- Acompañar a las familias con menores a cargo que se encuentran en situaciones de fragilidad y vulnerabilidad social.
- Favorecer el desarrollo de capacidades personales, de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
- Colaborar con la familia en los casos en que esta, por si sola, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

Artículo 9

Prestaciones

El SAD tiene que ofrecer una atención integral:

- a) Prestaciones de carácter doméstico. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, dirigidas al apoyo de la autonomía personal (la alimentación, la vestimenta y el mantenimiento, y la adecuación de la vivienda).
- b) Prestaciones de carácter preventivo y asistencial. Son aquellas actividades y tareas que recaen en la persona beneficiaria misma y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social (higiene personal, ayuda directa para vestirse y comer, control de la medicación, apoyo para la movilidad y compañía dentro y fuera del domicilio).
- c) Prestaciones de carácter educativo. Son las actuaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas (organización económica y familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental).
- d) Prestaciones de carácter rehabilitador. Son aquellas actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración de la persona beneficiaria en la unidad convivencial y en su contexto relacional, y las actuaciones de apoyo emocional a las personas cuidadoras.
- e) Prestaciones de apoyo psicosocial. Son aquellas actividades que dan un apoyo personal tanto a la persona como su red familiar, para gestionar mejor el cuidado de la persona dependiente, para potenciar su autonomía, la responsabilidad y la implicación de la familia, y para aceptar el proceso de envejecimiento.
- f) Prestaciones de atención a las personas y al entorno familiar. Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar para resolver situaciones concretas y específicas, y dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad.
- g) Prestaciones de comida a domicilio, como prestación complementaria al SAD. Es un servicio que cubre la necesidad básica de la alimentación con la preparación y el posterior reparto de menús equilibrados, adaptados a las necesidades dietéticas y de salud de las personas beneficiarias y ajustados a los diferentes perfiles de personas perceptoras.

Artículo 10

Composición del equipo del Servei d'Ajuda a Domicili y titulaciones profesionales

El Servei d'Ajuda a Domicili requiere la intervención de profesionales de distintas disciplinas para posibilitar una atención integral a la persona en situación de dependencia y/o discapacidad. Por este motivo, el equipo profesional debe estar formado, como mínimo, por un técnico o una técnica en trabajo social y un técnico o una técnica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio*. Además de estas figuras profesionales, también podrán formar parte de este un titulado/a en psicología y un técnico o una técnica en educación social.

*El personal de ayuda a domicilio tiene que acreditar una de las calificaciones profesionales siguientes:

- La calificación profesional de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, creada por el Real decreto 295/2004, de 20 de

febrero, por el que se establecen determinadas calificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de calificaciones profesionales, mediante una de las titulaciones o de los certificados de profesionalidad siguientes:

- La titulación de técnico en atención a personas en situación de dependencia que establece el Real decreto 1593/2011, de 4 de noviembre.
- El título de técnico en cuidados auxiliares de enfermería que establece el Real decreto 546/1995, de 7 de abril, por el que se establece el currículum del ciclo formativo de grado medio correspondiente a esta titulación.
- El título de técnico en atención sociosanitaria que establece el Real decreto 496/2003, de 2 de mayo, por el que se establecen este título y las correspondientes enseñanzas comunes.
- El certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria en el domicilio, regulado por el Real decreto 1379/2008, de 1 de agosto.

Además de las calificaciones profesionales que se indican en el apartado anterior, los cuidadores y las cuidadoras, los gericultores y las gericultoras y las categorías profesionales análogas, el personal de ayuda a domicilio y el de asistencia personal pueden disponer de la titulación oficial de formación profesional de técnico en integración social u otras titulaciones equivalentes que establece la disposición adicional tercera del Real decreto 1074/2012, de 13 de julio, por el que se establece el título de técnico superior en integración social y se fijan las enseñanzas mínimas.

Artículo 11

Personas beneficiarias

Con carácter general, lo podrán ser las personas empadronadas en Ciutadella de Menorca y, con carácter prioritario, lo serán todas aquellas personas que se caracterizan por ser:

- Personas mayores de 65 años con dificultades de autonomía personal.
- Personas con discapacidad física, psíquica o sensorial sin apoyo familiar prioritariamente, que tengan dificultades para realizar algunas de las actividades básicas de la vida diaria de manera autónoma.
- Personas y/o familias que sufren procesos de convalecencia y requieren apoyo para mantenerse en casa durante este periodo de tiempo.
- Familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas y/o familias en situación de vulnerabilidad social con menores con riesgo psicosocial y/o educativo.
- Personas y/o familias que necesitan adquirir hábitos básicos relacionados con actividades cotidianas y con la convivencia.

Artículo 12

Sistema de admisiones y de bajas

En cuanto al sistema de admisiones, podrán solicitar el SAD las personas y/o familias que cumplan las condiciones siguientes:

- Estar empadronadas en el municipio.
- Requerir alguna de las prestaciones definidas en el artículo 9.
- Ser uno de los colectivos de personas beneficiarias definidos en el artículo 11.

Hay que tener en cuenta las condiciones siguientes:

- El ámbito de actuación queda enmarcado dentro del término municipal de Ciutadella de Menorca.
- El servicio no sufre en ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia, cuando la haya y colabore. El personal profesional de los Serveis Socials no debe tener las llaves del domicilio de las personas beneficiarias, excepto en casos en que haya una autorización firmada por la propia persona usuaria.
- La persona beneficiaria o representante legal debe firmar un contrato con el Ajuntament para el inicio del servicio, donde consten las condiciones del servicio, y los derechos y deberes de ambas partes, y tiene que estar firmado por la persona usuaria o por el representante legal y, de parte de la institución, por la coordinadora del SAD.
- Cualquier queja o sugerencia se puede hacer telefónicamente o presencialmente a la coordinadora del Servei d'Ajuda a Domicili y/o a la directora de Serveis Socials.
- La vivienda donde se realice el SAD debe tener unas mínimas condiciones de habitabilidad que permitan la tarea al trabajador familiar.

En cuanto al sistema de bajas, estas se podrán producir en los siguientes casos:

- A petición de la persona beneficiaria.
- Por defunción de la persona beneficiaria.
- Por ocultamiento o falsedad comprobada de los datos que se han tenido en cuenta para conceder la prestación.
- Por traslado de domicilio en otro municipio, y siempre que se modifiquen las circunstancias personales de la persona beneficiaria.
- Por dificultar de manera grave y comprobada las tareas de los y las profesionales que intervienen en el SAD.



- Porque se hayan cumplido los objetivos establecidos en el plan de trabajo.
- Por carencia de pago de la cantidad estipulada sin causa que lo justifique.

Artículo 13

Horario del servicio

El Servei d'Atenció Domiciliària se prestará entre las 7 h y las 14 h de lunes a domingo, con los festivos inclusive. El número de horas de atención dependerá de las necesidades y circunstancias de las personas beneficiarias del Servei y de su familia, si la hay, así como de la disponibilidad del Servei.

La atención en horario de tarde, fines de semana y festivos irá dirigida a las personas que se encuentran en situaciones graves de especial vulnerabilidad; es decir, personas con carencia de apoyo familiar, con situaciones socioeconómicas desfavorecidas y con situación de salud precaria.

Artículo 14

Tramitación de la solicitud y lista de espera del SAD

Las solicitudes de SAD se deben realizar al Ajuntament, concretamente al Departament de Serveis Socials. El procedimiento será el siguiente:

- Recepción y registro de la solicitud y resto de documentos que se requieren.
- Análisis de la demanda y diagnóstico social, que va acompañado de una visita al domicilio para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación.
- Elaboración de un informe social donde figura la concesión del Servei con la propuesta del trabajo de ayuda a domicilio, o la denegación del servicio, así como la correspondiente puntuación técnica asignada según el baremo.
- Lista de espera: la solicitud queda en la correspondiente lista de espera hasta que le corresponda el servicio, en función de la puntuación obtenida. Esta puntuación puede ser revisada ante un empeoramiento de la situación, con el previo registro de la solicitud.
- Cuando se produce una baja en el servicio se da preferencia a las personas usuarias que han solicitado cambios en la prestación en cuanto al horario o la frecuencia. Esta circunstancia podrá no ser tenida en cuenta en caso de solicitudes muy urgentes en el ámbito sociosanitario.
- Previamente al inicio del servicio, el/la profesional en trabajo social acudirá al domicilio de la persona usuaria para formalizar el contrato de alta, que debe considerar datos básicos de la persona usuaria, titularidad del Servei, fecha de inicio y características de la prestación: frecuencia/días, coste del servicio y tareas a realizar (pactadas con la previa valoración interdisciplinar entre profesionales del SAD y personas usuarias y/o sus familiares).
- Evaluación y seguimiento: periódicamente el equipo mide el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto, el grado de satisfacción de la persona usuaria y de las incidencias surgidas.

Artículo 15

Documentación a presentar

- El documento identificativo (DNI) de la persona usuaria y de la representante legal (si procede).
- Tarjeta sanitaria.
- Informe médico actualizado por parte de los servicios de Salud.
- Certificado de la pensión y de otros ingresos, si los hay.
- La declaración administrativa sobre el tipo y el grado de discapacidad reconocido por el órgano competente, en el caso de personas con discapacidad.
- Justificante de pago del último recibo de alquiler o de hipoteca.
- Justificante de pagos derivados de la contratación de servicios asistenciales a domicilio en el ámbito privado.
- Cualquier otro documento que la persona o su representante legal o los Serveis Socials consideren necesarios en función de las características del núcleo de convivencia.

Artículo 16

Carta de derechos y deberes

16.1. Derechos de las personas destinatarias de los Serveis Socials:

- Derecho a acceder al sistema de Serveis Socials en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, de idioma, etnia, de sexo, de orientación sexual, estado civil, de situación familiar, de edad, de discapacidad, religión, de ideología, opinión o de cualquier otra condición personal o social.
- Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles, los requisitos necesarios para acceder a los servicios, los otros recursos de protección social y las competencias de las



administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se debe disponer de las ayudas y de los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.

- Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que cuidan de ella, con un lenguaje claro y entendedor.
- Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o de las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del desarrollo normal de la atención o perjudiquen alguna de las partes que intervienen.
- Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que los afecte, para que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- Derecho a la confidencialidad respecto a la información que conozcan los Serveis Socials, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- Derecho a la participación.
- Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- Derecho a hacer sugerencias y reclamaciones.
- Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

16.2. Deberes de las personas usuarias de los Serveis Socials

- Deber de cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- Deber de facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que este conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- Deber de destinar la prestación a la finalidad para la que fue concedida.
- Deber de acudir o de participar en las entrevistas a las que les cite el personal profesional de los Serveis Socials.
- Deber de contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- Deber de informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación del servicio.
- Deber de firmar el contrato asistencial pertinente.

Artículo 17

Precio del servicio y sistema de cobro

1. La persona usuaria, para ser beneficiaria del Servei, está obligada al pago del precio público que en cada momento tenga aprobado el Ajuntament, y que viene regulado en el precio público 0.3. regulador del Servei d'Ajuda a Domicili.
2. Respecto al Servei d'Ajuda a Domicili, el pago de las cuotas se debe efectuar por mensualidades vencidas. El incumplimiento del pago de las cuotas, si no hay circunstancias que lo impiden, dará lugar a la baja de la prestación del servicio, sin perjuicio del correspondiente expediente para liquidar las cuotas no cobradas e imponer las sanciones que correspondan.
3. En caso de que no se tuviera que prestar el servicio puntualmente, la persona beneficiaria del SAD o la persona familiar y/o cuidadora deberá comunicar a la coordinadora del Servei d'Ajuda a Domicili la baja puntual. Si no se avisa con antelación, se considera el servicio prestado y se debe hacer el pago.
4. En el supuesto de ausencias forzosas temporales de la persona usuaria, se podrá reservar la plaza cuando el equipo del Servei d'Ajuda a Domicili así lo considere oportuno y si la persona usuaria o la familia ha hecho la petición expresa. La reserva de plaza, sin pago del servicio,



se hará por una temporalidad inferior a 14 días naturales. Después de este periodo, se deberá efectuar el pago del servicio, a contar desde el día siguiente al periodo de carencia (es decir, a partir del día 15º de la ausencia) o, en caso contrario, se llevará a cabo la baja de la prestación del servicio.

El precio de la prestación complementaria de comida a domicilio es la aprobada en el precio público 0.3 regulador del Servei d'Ajuda a Domicili.

Artículo 18

Sugerencias y reclamaciones. Canales de participación

El canal de participación de las personas usuarias o de sus familiares son los Servicios Sociales Comunitarios Básicos. Se entiende por *sugerencia* cualquier propuesta de modificación con el fin de mejorar la calidad de la atención a la persona usuaria; y por *reclamación o queja*, cualquier solicitud de modificación porque se perjudica, directamente o indirectamente, el ejercicio de los derechos de las personas usuarias.

Las reclamaciones y las sugerencias deben incluir los datos necesarios para poderles dar el trámite establecido y se tienen que enviar al Ajuntament de Ciutadella de Menorca, que los tiene que resolver con el informe previo de los servicios sociales comunitarios básicos municipales correspondientes.

La respuesta a las reclamaciones y las sugerencias se deben notificar por escrito, lo antes posible, a las personas que las hayan presentado.

Disposición adicional

- Incluir sistemáticamente la variable de sexo en las estadísticas, las encuestas y la recogida de datos que se llevarán a cabo, siempre cumpliendo las normas de protección de datos.
- La personalización de la atención, teniendo en cuenta de manera especial la situación de las personas que requieren una acción positiva como consecuencia de tener un mayor grado de vulnerabilidad o menor igualdad de oportunidades.

Disposición final

Este reglamento regulador del Servei d'Ajuda a Domicili entrará en vigor una vez aprobado definitivamente al día siguiente de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears."

Ciutadella de Menorca, 14 de marzo de 2022

La alcaldesa
Joana Gomila Lluch

