

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE MANACOR

13010 *Aprobación definitiva Reglamento del servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios básicos del Ayuntamiento de Manacor*

El Pleno del Ayuntamiento en sesión ordinaria de día 10 de octubre de 2016 adoptó el siguiente acuerdo:

"Primero. Incluir en el Reglamento del servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios básicos del Ayuntamiento de Manacor:

1) Las recomendaciones formuladas por el Instituto Balear de la Mujer, y, por tanto, añadir la siguiente Disposición Adicional:

«Disposición Adicional»

- a) Se incluirá sistemáticamente la variable de sexo en los estadísticas, las encuestas y la recogida de datos que lleven a cabo.
- b) Se personalizará 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 discriminación o menor igualdad de oportunidades.
- c) Se incluirá la perspectiva de género, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de mujeres y hombres "

2) Las modificaciones, referidas en el informe técnico de la trabajadora social adjunta a coordinación de fecha 12 de septiembre de 2016:

El Art. 14. apartado 1): Precio del servicio, actualización del precio y sistema de pago queda redactado de la siguiente manera:

* La persona usuaria, para ser beneficiaria del servicio está obligada al pago del precio público que en cada momento tenga establecido el Ayuntamiento, regulado por la Ordenanza fiscal núm. 02.P.OD. del año en curso para la prestación de los servicios de apoyo en el domicilio.

El Art. 14. apartados 5 y 6): Precio del servicio, actualización del precio y sistema de pago unifican en el punto 5 y queda redactado de la siguiente manera:

* En caso de que el dinero líquido de la persona usuaria no sean suficientes para abonar el precio público por el servicio de ayuda a domicilio, el Ayuntamiento puede llevar a cabo un sistema de ayudas, sólo en el caso de que el pago del precio público no sea posible, que permite la prestación del SAD sin el abono de la cantidad aprobada o el pago parcial, con la aprobación previa de la Junta de Gobierno y el informe social previo. Quedan excluidas de cualquier ayuda a las personas usuarias beneficiarias de ayudas de la Fundación de ayuda a la dependencia del Gobierno de las Islas Baleares.

El Art. 15: Sugerencias y Reclamaciones. Canales de Participación, queda redactado de la siguiente manera:

* El canal de participación de los usuarios 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 para que se perjudica, directa o indirectamente, el ejercicio de los derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias, con el fin de poder ejercer el derecho a participar, sugerir o reclamar, disponen de hojas de reclamación a su disposición en los Servicios Sociales Comunitarios Básicos del Ayuntamiento de Manacor.

Las reclamaciones y sugerencias deben incluir los datos necesarios para poder dar el trámite establecido y se remitirán al Ayuntamiento de Manacor, que los resolverá previo informe de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos municipales correspondientes.

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

Segundo. Aprobar definitivamente el Reglamento del servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios básicos del Ayuntamiento de Manacor.



Tercero. Comunicar este acuerdo, con remisión del texto definitivo, al Gobierno de las Islas Baleares y la Delegación del Gobierno a los efectos previstos en el artículo 113 de la LMRIB, y transcurrido el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la copia por dichos organismos, publicar el acuerdo de aprobación definitiva y el texto íntegro en el Boletín Oficial de las Islas Baleares. El texto entrará en vigor el día de su publicación en el BOIB "

Texto del Reglamento

Reglamento del servicio de ayuda a domicilio de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos del Ayuntamiento de Manacor

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto regular el servicio de ayuda a domicilio (SAD), que se gestiona desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Manacor.

Artículo 2. Marco legislativo

El art. 9.2 de la Constitución española establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

El Estatuto de autonomía de las Islas Baleares establece en el art. 12 los principios rectores de la actividad pública, y dispone que las instituciones propias de la comunidad autónoma tienen que promover, entre otras, la cohesión social y el acceso a los servicios públicos y el derecho a la protección social.

La ley 7/1985, reguladora de las bases del régimen local, establece entre las competencias propias de los municipios: la evaluación y la información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (art. 25.2 e). El artículo 20 de la Ley 4/2009 de servicios sociales de las Islas Baleares establece que las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas y tecnológicas, y define la atención domiciliaria como una prestación técnica. Así mismo, el art. 38.1 a) establece que corresponde a los municipios crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios en su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondiente y los planes estratégicos autonómico y insular.

Este Reglamento también se atiene al Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del SAAD (Servicio de Ayuda y Atención a la Dependencia) en el ámbito de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares. El art. 19 del Decreto 86/2010, de 25 junio, establece los ratios mínimos y condiciones de trabajo del SAD. El artículo 17 del Decreto 54/2013, de 5 de diciembre, de modificación del Decreto 86/2010, de 25 de junio, establece las condiciones comunes a todos los servicios. Con posterioridad el Decreto 31/2016, de 27 de mayo de modificación 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 los servicios sociales de atención a las personas mayores y con discapacidades.

Artículo 3. Titularidad del servicio

La titularidad del servicio pertenece al Ayuntamiento de Manacor.

Artículo 4. Prestación del servicio y financiamiento

El SAD es competencia del Ayuntamiento de Manacor, el que asume la titularidad y lo puede gestionar de forma directa o indirecta. En caso de gestión indirecta, la corporación local tiene que mantener las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación. El procedimiento mediante el que se tiene que realizar el Servicio de Ayuda a Domicilio tiene que ser la adjudicación del servicio en cualesquier de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente.

4.1. Financiamiento

El SAD se puede financiar con las aportaciones de la Comunidad Autónoma, el IMAS, el propio Ayuntamiento y las personas beneficiarias en función de lo que dispongan las ordenanzas fiscales vigentes.

Artículo 5. Ámbito territorial

El servicio de SAD se presta únicamente en el término municipal de Manacor.

Artículo 6. Definición



El SAD es un servicio municipal y /o de entidades locales, de tipo universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de servicios sociales.

El servicio nombrado constituye todo un conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo o el mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retardar el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia; contribuye así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la intervención y el apoyo adecuados de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

Este servicio se presta mediante personal especializado.

Artículo 7. Objetivos

1. Mejorar la calidad de vida de las personas del municipio.
2. Prevenir o retardar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían continuar viviendo en el su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria de personas en procesos de desinstitucionalización.
3. Prevenir situaciones de crisis familiar que perjudiquen algunos miembros.
4. Proporcionar elementos formativos y estructurales a familias desorganizadas o desestructuradas.
5. Proporcionar apoyo técnico y asistencial a familias en situación de crisis.
6. Elevar y estimular los niveles de autonomía y independencia de las personas.
7. Dar apoyo y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.

Artículo 8. Prestaciones

El SAD tiene que ofrecer una atención integral. Sus actuaciones básicas son:

- a) Actuaciones de carácter doméstico. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realicen en el domicilio, dirigidas al apoyo de la autonomía personal (la alimentación, la vestimenta y el mantenimiento, y la adecuación de la vivienda).
- b) Actuaciones de carácter preventivo y asistencial. Son aquellas actividades y tareas que recaen en la propia persona beneficiaria y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social (higiene personal, ayuda directa para vestirse y comer, control de la medicación, apoyo a la movilidad y compañía dentro y fuera del domicilio).
- c) Actuaciones de carácter educativo. Son las actuaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas (organización económica y familiar, formación de hábitos de convivencia y competencia parental).
- d) Actuaciones 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 de convivencia y en su contexto relacional, y las actuaciones de apoyo emocional a las personas cuidadoras.
- e) Actuaciones de apoyo psicosocial. Son aquellas actividades que dan apoyo personal tanto a la persona como a su red familiar, para gestionar mejor los cuidados de la persona dependiente, para potenciar su autonomía, la responsabilidad y la implicación de la familia, y para aceptar el proceso de envejecimiento.
- f) Actuaciones de atención a las personas y al entorno familiar. Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar para resolver situaciones concretas y específicas, dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad.
- g) Servicio de reparto de comida a domicilio. El Ayuntamiento pone a disposición de las personas usuarias el servicio de transporte de la comida a domicilio de manera gratuita. El coste de la comida lo paga la persona usuaria o la familia directamente a la empresa que realiza la comida.

Artículo 9. Recursos humanos

El SAD requiere las intervenciones de profesionales de distintas disciplinas para posibilitar una atención integral; por este motivo, el equipo del SAD tiene que estar formado como mínimo por una persona trabajador social (TS), una técnica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, y auxiliares del hogar. Además de estas figuras profesionales también pueden formar parte del equipo del SAD una persona psicóloga y /o una persona educadora social.

Artículo 10. Personas beneficiarias

1. Pueden ser personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio aquellas que sean reconocidas como titulares de derechos según los artículos 5.1 y 5.2 de la Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

2. También pueden ser personas beneficiarias del servicio todas aquellas que considere la persona trabajadora social.

CONDICIONES DE ADMISIÓN:

Pueden solicitar el SAD las personas y /o familias que cumplan las siguientes condiciones:

- Estar empadronados en el municipio o tener a los familiares cuidadores empadronados en el municipio y que presenten dificultades para atenderlo.
- Requerir alguna de las prestaciones definidas en el artículo 8.
- Tener solicitada o en trámite la situación de dependencia, excepto en casos d'intervención familiar o según la valoración de la situación que haga la persona trabajadora social.

Artículo 11. Condiciones, tramitación y lista de espera del SAD

11.1. Condiciones

1. El ámbito de actuación queda enmarcado en el término municipal de Manacor.
2. El servicio no sufre bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia, cuando la haya y colabore. El personal profesional de los servicios sociales no ha de tener las llaves del domicilio de las personas beneficiarias, excepto en casos en que haya una autorización firmada por la propia persona usuaria y que la finalidad y actuaciones estén enmarcadas en alguna prestación del Programa de trabajo de ayuda a domicilio.
3. La persona beneficiaria o representante legal tiene que firmar un contrato con el Ayuntamiento para el inicio del servicio, en el que constan las condiciones del servicio y los derechos y deberes de ambas partes, y tiene que estar firmado por la persona usuaria o representante legal y, de parte de la institución, por la persona responsable del SAD.
4. Cualquier queja o sugerencia se puede realizar en la hoja de quejas que hay a disposición de las personas beneficiarias o representantes.
5. La vivienda donde se realice el SAD tiene que reunir un mínimo de condiciones de habitabilidad.

11.2. Tramitación del servicio

Las solicitudes de SAD se tienen que hacer al Ayuntamiento, y en concreto a los Servicios Sociales. El procedimiento es el siguiente:

- Recepción de la demanda que efectúa la persona usuaria, otra persona que conozca la situación u otros servicios, siempre en representación de la persona afectada.
- Análisis de la demanda y diagnóstico social, que va acompañado de una visita a domicilio para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación.
- Elaboración de una propuesta de programa de trabajo de ayuda a domicilio, o la denegación del caso.
- Concreción con la persona usuaria y /o familiares del programa de trabajo de ayuda a domicilio a desarrollar, o bien información de los motivos de la denegación del servicio.
- La persona TS, antes de que empiece la intervención del servicio, lo pone en conocimiento de los otros profesionales que tienen que ejecutar el plan de trabajo (persona técnica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio y auxiliares del hogar) y se concretan los espacios de regulación y supervisión.
- Evaluación y seguimiento: se 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. La evaluación es conjunta del equipo de SAD (TS, persona técnica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio y auxiliares del hogar). Se entiende que si no hay ninguna incidencia el servicio se presta de manera adecuada.

LISTA DE ESPERA:

Las personas con derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en este reglamento pero que no pueden disfrutar temporalmente por falta de capacidad del servicio, quedan en una lista de espera para ser atendidas cuando las disponibilidades del servicio lo permitan. Se sigue el orden estricto de entrada (teniendo presente las preferencias de la familia en cuanto al horario, si hay) y en casos excepcionales y en situación de riesgo que valore la persona TS se realiza la incorporación urgente al servicio.

Documentación a presentar

- Fotocopia del DNI de la persona usuaria y representante legal (si cabe) y persona familiar cuidadora.





- Tarjeta sanitaria y informe del médico de Atención Primaria.
- Justificante de la solicitud de la valoración del grado de dependencia o documento que acredite que está en trámite, excepto en los casos en que la persona TS no lo valore indispensable a causa de las características de la situación de la persona usuaria.
- Certificado de la pensión y otros ingresos.
- Cualquier otro documento que el equipo considere necesario en función de las características del núcleo de convivencia.
- En caso que se tenga que pedir la subvención de la tasa para la prestación del SAD, la persona responsable del caso puede solicitar a la persona interesada todos aquellos documentos necesarios para justificar el expediente y que puedan afectar hasta el primer grado de consanguinidad de la persona beneficiaria.

Artículo 12. Sistema de baja o cese del servicio

1. Las causas de extinción de la prestación del SAD son:

- La resolución de la situación objeto de la prestación; el cumplimiento de los objetivos fijados.
- La defunción de la persona usuaria.
- El cambio de municipio de residencia.
- El incumplimiento de los acuerdos de prestación.
- La falta de colaboración de la persona usuaria y la familia beneficiaria.
- La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- La ocultación o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.
- La derivación o cambio de servicio.
- Por criterio técnico del referente del caso.
- No pagar el precio público estipulado y /o acordado.

2. Son causas de suspensión temporal del servicio y que comportan la suspensión temporal por un tiempo no superior a 3 meses las siguientes:

- La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia el personal profesional.
- No respetar las normas contenidas en este Reglamento.
- La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado del servicio.
- La reclamación de servicios que no están previstos en el contrato asistencial.

3. Son causas de cese en la prestación del servicio las siguientes:

- La reiteración de 3 suspensiones temporales del servicio.
- La agresión física y /o verbal o los malos tratos graves al personal profesional.

4. La entidad ha de comunicar por escrito la suspensión de la prestación del servicio y, por tanto, la expulsión temporal de la persona usuaria, con una antelación mínima de 7 días. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, se puede llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que tiene que quedar justificados, y en caso contrario se tiene que comunicar con una antelación de 15 días.

Artículo 13. Carta de derechos y obligaciones

13.1. Derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los derechos siguientes:

- Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se tiene que disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que se les da, 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 procede, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que atienden, en un lenguaje claro y comprensible (se entiende la valoración como el diagnóstico social).
- 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.





- e) Derecho a estar informados del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o 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.
- f) Derecho a recibir información previa en relación a cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad donde se otorga conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los Servicios Sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y con todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a este efecto.
- m) Derecho a sugerir y reclamar.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o acordadas.
- p) Derecho a ser orientados hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establece la normativa reguladora de los centros y servicios.

13.2. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales

- a) 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.
- b) 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.
- c) Destinar la prestación a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que los cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir al financiamiento del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca cuando su situación personal, familiar, social y económica que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación del servicio.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- i) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 14. Precio del servicio, actualización del precio y sistema de cobro

1. La persona usuaria, para ser beneficiaria del servicio está obligada al pago del precio público que en cada momento tenga establecido el Ayuntamiento, regulado por la Ordenanza fiscal núm. 02.P.OD, del año en curso para la prestación del servicio de soporte al domicilio.
2. Respecto al servicio de ayuda domicilio, el pago de las cuotas se tiene que efectuar por mensualidades vencidas, mediante autoliquidación según el servicio prestado. La persona obligada al pago ha de presentar, en el plazo de 15 días posteriores al mes en el que se ha prestado el servicio, el justificante de pago en las dependencias del Departamento de Servicios Sociales. El incumplimiento del pago de las cuotas (un mínimo de 3) en el plazo establecido, da 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 haya de prestar el servicio puntualmente, la persona beneficiaria del SAD o la persona familiar cuidadora tienen que avisar al personal trabajador social para informar (por escrito o vía telefónica) que el personal auxiliar de atención sociosanitaria no vaya a domicilio a prestar el servicio. Si no se avisa se considera el servicio prestado y se tiene que hacer el pago.
4. En el supuesto de ausencias forzosas transitorias de la persona usuaria, se puede reservar la plaza cuando el personal TS lo considere oportuno y si la persona usuaria o la representante hace la petición. La reserva de plaza es sin pago, si esta ausencia forzosa es inferior a 14 días naturales. Después de este periodo, se tiene que efectuar el pago de la plaza, a contar desde el día siguiente al periodo de carencia (es decir, a partir del día 15 de ausencia) o se lleva a cabo la baja de la prestación del servicio.
5. En caso de que el dinero líquido de la persona usuaria no sean suficientes para abonar el precio público para el servicio de ayuda a domicilio, el Ayuntamiento puede llevar a cabo un sistema de ayudas, solo en el caso que el pago del precio público no sea posible, que permita la prestación del SAD sin el abono de la cantidad aprobada o el pago parcial, con la aprobación previa de la Junta de Gobierno y el



informe social previo. Quedan excluidas de cualquier ayuda las personas usuarias beneficiarias de ayudas de la Fundación de ayuda a la dependencia del Gobierno de las Illes Balears.

6. El servicio de transporte de comida a domicilio es gratuito. El coste de la comida se paga por la persona usuaria o familia directamente a la empresa que realiza la comida, sin que el Ayuntamiento intervenga en esta transacción.

Artículo 15. Sugerencia y reclamaciones. Canales de participación

El canal de participación de los usuarios 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 para que se perjudica, directa o indirectamente, el ejercicio de los derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias, con el fin de poder ejercer el derecho a participar, sugerir o reclamar, disponen de hojas de reclamación a su disposición en los Servicios Sociales Comunitarios Básicos del Ayuntamiento de Manacor.

Las reclamaciones y sugerencias deben incluir los datos necesarios para poder dar el trámite establecido y se remitirán al Ayuntamiento de Manacor, que los resolverá previo informe de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos municipales correspondientes.

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

Artículo 16. Horario del servicio

El servicio de atención domiciliaria se presta entre las 8.00 h y las 15.00 h de lunes a viernes no festivos. La franja horaria mínima para la prestación del servicio es de una hora. El número de horas de atención que tiene que recibir la persona usuaria depende de sus circunstancias personales y de la disponibilidad del servicio, y tiene que estar establecido en el contrato asistencial.

Disposición Adicional

- a) Se incluirá sistemáticamente la variable de sexo en los estadísticas, las encuestas y la recogida de datos que lleven a cabo.
- b) Se personalizará 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 discriminación o menor igualdad de oportunidades.
- c) Se incluirá la perspectiva de género, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de mujeres y hombres.

Disposición final

Este Reglamento entra en vigor el día de la publicación del texto íntegro en el BOIB, que se realiza una vez comunicado el acuerdo de aprobación definitiva del Reglamento, transmitiendo una copia del texto al Gobierno de las Islas Baleares y a la Delegación del Gobierno al efecto previsto en el artículo 113 de la LMRIB, y transcurridos el plazo de 15 días hábiles desde que estos organismos reciben la copia.

Disposición derogatoria

Al entrar en vigor este Reglamento quedan derogados el Reglamento municipal del Servicio de ayuda a domicilio, de aprobación definitiva publicada en el BOIB núm. 137 de 9 de noviembre de 2000, y el Baremo para el acceso a los servicios de ayuda a domicilio, de aprobación definitiva publicada al BOCAIB núm. 157 de 19 de diciembre de 1996.

Anexo

1. Contrato asistencial del servicio de ayuda a domicilio.



ANEXO

CONTRATO ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Por un lado, el Sr. / la Sra. _____, mayor de edad, en representación propia / en representación de la persona usuaria _____, con DNI _____ y con domicilio en _____ calle _____

Por otro lado, el Ayuntamiento de Manacor, con domicilio en la calle del Convento núm. 3 de Manacor y con NIF P0703300D.

ACUERDAN la prestación del servicio para el desarrollo de un programa de trabajo de ayuda a domicilio y **ACEPTAN**, mediante la firma de este contrato asistencial, las condiciones bajo las que se ofrece el Servicio, que son las siguientes:

Primera. Las personas abajo firmantes están de acuerdo con los contenidos del programa de trabajo de ayuda a domicilio, elaborado y establecido de manera precisa en el plan de trabajo correspondiente.

Segunda. El personal técnico en atención sociosanitaria en el domicilio asignado, así como el programa de trabajo establecido, pueden modificarse en un momento dado si las necesidades del SAD lo exigen. El posible cambio tendrá lugar sólo cuando no perjudique sustancialmente la persona atendida.

Tercera. El personal técnico en atención sociosanitaria en el domicilio tiene asignado un programa de trabajo limitado y específico y que se establece al inicio de la prestación. Este programa o alguna de sus partes no pueden ser modificados sin el conocimiento y el acuerdo previo de los abajo firmantes, excepto de situaciones puntuales de extrema urgencia y que ha de valorar el personal técnico en atención sociosanitaria en el domicilio responsablemente.

Cuarta. La forma de contacto con el personal técnico en atención sociosanitaria en el domicilio fuera de las horas de servicio se tienen que hacer única y exclusivamente mediante la persona trabajadora social y no se puede recurrir a formas de localización particular.

Quinta. El personal técnico en atención sociosanitaria en el domicilio es una persona profesional que realiza un trabajo remunerado y no puede, bajo ningún concepto, aceptar ningún tipo de regalo o gratificación. La persona beneficiaria se tiene que abstener, por tanto, de darle.

Sexta. Los Servicios Sociales de este Ayuntamiento se reservan el derecho a suprimir la ayuda a domicilio ofrecida en un caso cuando la actitud de la persona usuaria y /o de sus familiares imposibiliten la consecución de los objetivos previstos o bloqueen las tareas a desarrollar por el personal trabajador familiar y, también, cuando no respete cualesquiera de las condiciones de este acuerdo.

Octava. La persona beneficiaria del servicio está obligada al pago del precio público establecido en la ordenanza municipal vigente, y en su defecto las personas familiares o representantes que tengan la obligación legal o pactada de atender las personas usuarias de estos servicios.

Se merita el precio público y surge la obligación de pago en el servicio de ayuda domiciliaria en el momento en que se inicia la prestación del servicio.

La cuota a pagar vigente se fija en _____ €/h de servicio. El pago se tiene que realizar por mensualidades vencidas mediante autoliquidación en el plazo de 15 días posteriores al mes en el que se ha prestado el servicio, y hay presentar el justificante de pago en los Servicios Sociales municipales.

El incumplimiento del pago de las cuotas en el plazo establecido causa la baja de la prestación del servicio, sin perjuicio del correspondiente expediente para liquidar las cuotas no cobradas y imponer las sanciones que correspondan.

Novena. Este contrato asistencial estará vigente durante todo el tiempo en que se desarrolle el programa de trabajo

Décima. En cumplimiento de lo que establece el artículo 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal (en adelante, LOPD), el Ayuntamiento de Manacor les informa que los datos de carácter personal que nos proporcionen mediante la solicitud de servicio son recogidos en un fichero del que es responsable el Ayuntamiento, con la finalidad de incorporarlos a su expediente de Servicios Sociales.

El hecho de no cumplimentar o bien cumplimentar parcialmente la solicitud puede suponer que el Ayuntamiento no la pueda tramitar. Les informamos que tienen la obligación de comunicar al Ayuntamiento cualquier modificación de estos datos para que la información recogida en el expediente se encuentre actualizada y sin errores.

Así mismo, se les indica que en caso de facilitar datos de carácter personal de terceras personas tienen que contar con su consentimiento para hacerlo, y se comprometen a trasladarles la información de esta cláusula.



Pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales en los términos previstos en la propia LOPD, dirigiendo un escrito al Ayuntamiento de Manacor, calle del Convento, s/n 07500 Manacor.

Como prueba de conformidad, firmamos este contrato en dos ejemplares..

Manacor, ____ d _____ de 20 ____

En representación del Ayuntamiento
Trabajador /a social responsable
Nombre _____”

Persona usuaria o responsable
Nombre _____

Manacor, 11 de noviembre de 2016.

El alcalde,
Pedro Rosselló Cedà

