



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE ALCÚDIA

10402 *Aprobación definitiva del Reglamento del servicio de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Alcúdia*

El Ayuntamiento Pleno en sesión de día 27 de marzo del 2.015, acordó la aprobación inicial del “Reglamento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Alcudia”, publicado anuncio sobre dicha aprobación en el BOIB núm. 54 de día 16 de abril del 2.015, para que el mismo pudiera ser examinado y poder presentar las reclamaciones y sugerencias que se consideren oportunas.

I resultando que, finalizado el citado plazo de exposición al público, no se ha presentado reclamación o sugerencia alguna, según consta en el certificado emitido por la Secretaria municipal, se considera definitivamente aprobado dicho acuerdo de conformidad con lo que dispone en el artículo 49.c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, por lo que se procede a su publicación de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la misma Ley, y que es del siguiente tenor literal:

“REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE ALCÚDIA.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (de ahora en adelante TAD) constituye una modalidad del servicio de atención domiciliaria que, con la tecnología adecuada, permite detectar situaciones de emergencia, dar una respuesta rápida a estas situaciones y garantizar la comunicación permanente de la persona con el exterior.

Este tipo de servicio se dirige a personas en situación de dependencia, personas mayores que viven solas y personas con discapacidad reconocida.

Con el servicio de TAD se proporciona un contacto permanente con el exterior así como el acceso a los servicios de la comunidad, se ofrece una respuesta inmediata en caso de emergencia, se da seguridad y apoyo a la persona usuaria y se evita o se retrasa su institucionalización.

El Ayuntamiento de Alcudia, en ejecución de las competencias legalmente atribuidas en el ámbito de los servicios sociales y en cumplimiento de lo que dispone la normativa de régimen local vigente aplicable en materia de cooperación entre administraciones para garantizar la prestación integral y adecuada de estos tipos de servicios, presta el servicio de TAD para ofrecer una atención integral y especializada con estas finalidades y respecto de este colectivo de personas.

Consciente de la necesidad de ofrecer este servicio en el municipio de Alcudia de forma adecuada y eficaz, el Ayuntamiento de Alcudia, mediante este reglamento, pretende recoger de forma clara y precisa el conjunto de normas que regulan el funcionamiento y su aplicación con objeto de garantizar la correcta prestación del servicio.

Capítulo I y Disposiciones Generales

Artículo 1

Objeto

1.1. Este reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) del Ayuntamiento de Alcudia, que se presta en este momento y se tiene previsto que se preste a través de cualquiera de las formas de gestión indirecta previstas en la normativa aplicable.

1.2. El ámbito de aplicación de este reglamento es el municipio de Alcudia.

Artículo 2

Descripción del servicio

2.1. La TAD es un servicio de carácter social que, con el uso de la tecnología adecuada, ofrece de forma permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, directamente o movilizándolo otros recursos humanos o materiales de la persona usuaria o de la comunidad, con el fin de favorecer la permanencia de la persona usuaria en el entorno cotidiano, de procurar la seguridad y la confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias, y de promover el contacto con el entorno sociofamiliar.



2.2. Para la correcta prestación de este servicio, se requiere de la instalación por parte de la entidad prestadora del servicio:

- a) Una terminal en la vivienda de la persona beneficiaria, conectada mediante la línea telefónica fija en la vivienda de la persona beneficiaria, a una central receptora denominada centro de atención (a partir de ahora CA), dotada del apoyo tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio, con el cual se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.
- b) Una unidad de control remoto (a partir de ahora UCR), como mínimo, la cual permite activar el terminal a distancia - desde cualquier lugar de la vivienda - pulsando el botón.

2.3. El servicio de TAD tiene que actuar, en este sentido, ante situaciones de emergencia sobrevenida mediante recursos propios de las personas usuarias o de la comunidad para resolver la situación.

Por otro lado, el CA tiene que mantener un contacto periódico con las personas usuarias para hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir, si las circunstancias lo hacen necesario. Así mismo, las personas usuarias pueden comunicarse con el CA cuando lo consideren conveniente.

Artículo 3

Objetivos del servicio

3.1. El objetivo básico del servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia, para que la persona pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible y mantener así el control de su propia vida.

3.2. Así, los objetivos que fundamentan y a los cuales se dirige el servicio, según las posibilidades reales de cada persona, son:

- a) Estimular y potenciar la autonomía personal.
- b) Mantener las personas en su medio habitual, sirviendo de apoyo a las personas cuidadoras y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados, y los consiguientes costes personales, sociales y económicos.
- c) Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales y/o sanitarias.

Artículo 4

Acciones del servicio

Para lograr los objetivos del servicio, mediante este servicio se garantiza:

- a) Una comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad, las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año.
- b) La atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- c) La movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- d) La prevención, a través de la detección precoz de las situaciones de riesgo que se puedan dar.
- e) La seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y a sus familiares de contacto al garantizar la atención en casos de emergencia.
- f) El seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA, mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía, de felicitación, de seguimiento quincenal, de recordatorio, de fin,...) con el fin de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos de su expediente sociosanitario.
- g) La gestión de agendas específicas suscritas entre la entidad prestataria del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o de personas cercanas, que permitan recordar las tomas de medicación, actividades o citas.
- h) La realización de llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para las personas usuarias del servicio (recomendaciones para la oleada de calor o frío,...), con la autorización previa del Ayuntamiento de Alcudia.

Capítulo II **Personas usuarias del servicio**

Artículo 5

Destinatarios del servicio

Pueden ser personas usuarias del servicio todas aquellas personas que residen en el municipio de Alcudia y que, de acuerdo con el informe de valoración del personal técnico municipal previsto en el artículo 8 de este Reglamento, cumplan los requisitos generales de acceso y las condiciones de idoneidad para ser beneficiarias/os y, siempre que se encuentren en alguna de las situaciones de riesgo siguientes:

- a) Personas mayores que viven solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que viven con otras personas que presentan idénticas características de edad o discapacidad.





- b) Personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%.
- c) Personas con resolución de grado de dependencia.
- d) Personas con enfermedades crónicas que viven solas y con poco apoyo social o familiar.
- e) Personas con dificultades de movilidad o que sufran caídas frecuentes.
- f) Otras situaciones de personas que sufren enfermedades degenerativas y/o invalidantes bajo valoración de la Trabajadora Social de referencia.

Artículo 6

Requisitos generales de acceso

Los requisitos para poder acceder al servicio son:

- a) Estar empadronados y vivir en el municipio de Alcúdia.
- b) Disponer de línea telefónica fija en el domicilio.
- c) Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda, alimentación, higiene personal y domicilio de residencia.
- d) No sufrir ninguna enfermedad mental grave, incluidas las demencias, puesto que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, siempre que esta enfermedad los impida hacer uso de la tecnología inherente al sistema. Estas personas no pueden ser titulares del servicio, aunque sí que pueden ser usuarias con el apoyo de otra persona titular.
- e) No sufrir deficiencias notorias de la audición ni de expresión oral, puesto que el sistema posibilita la atención basándose, principalmente, en la comunicación verbal entre la persona usuaria y el Centro de Atención, siempre que estas personas no dispongan de los medios tecnológicos adecuados para hacer uso del sistema.

Artículo 7

Tipología de personas usuarias

Tienen la condición de persona usuaria las siguientes:

- a) La persona titular del servicio: es la persona que cumple los requisitos necesarios para ser usuaria del servicio TAD, al domicilio de la cual se instalará un terminal y dónde se entregará la unidad de control remoto (UCR).
- b) Beneficiario/aria con unidad de control remoto (UCR) adicional: es la persona que convive con la persona titular del servicio y que, a la vez, cumple los requisitos para ser persona usuaria y manifiesta que también necesita el servicio. Esta segunda persona usuaria también dispondrá de una UCR adicional para su uso exclusivo y sustituirá la persona titular en el supuesto de que esta cause baja.
- c) Beneficiario/aria sin unidad de control remoto (UCR) adicional: es la persona que convive con la persona titular y necesita las prestaciones y atenciones que el servicio proporciona pero que no tiene capacidad física o psíquica para poder solicitar por sí misma/o esta atención y, por lo tanto, no puede hacer uso de la UCR. Este tipo de persona usuaria tiene que ser dado de baja cuando cause baja el titular, excepto que pase a depender de otra persona titular con la cual también conviva.

Capítulo III

Del procedimiento de concesión, baja y suspensión del servicio

Artículo 8

Criterios y procedimiento de acceso

El acceso de las personas usuarias al servicio de TAD se produce a través de los servicios sociales comunitarios básicos, de acuerdo con el procedimiento que se establece a continuación.

8.1. Solicitud

La persona interesada a obtener la prestación del servicio TAD, o la persona que le representa legalmente, tiene que presentar la solicitud, según el modelo establecido por los servicios sociales comunitarios básicos del Ayuntamiento de Alcúdia.

La solicitud se tiene que presentar acompañada de la documentación siguiente:

- Fotocopia del DNI de la persona usuaria.
- Tarjeta sanitaria.
- Certificado de convivencia de la persona usuaria.
- Aceptación voluntaria y consciente del Servicio TAD mediante firma del documento de solicitud de alta.
- Datos de contacto de los familiares
- Hoja de medicación de la persona beneficiaria.





- Datos bancarios para la domiciliación de los recibos del servicio TAD.
- Consentimiento de datos.
- Certificado de discapacidad, en su caso.

Los servicios sociales comunitarios básicos deben comprobar la veracidad de los datos aportados y se reservan el derecho de exigir aclaraciones u otros documentos complementarios.

8.2. Valoración

Una vez admitida la solicitud, las personas profesionales de los servicios sociales comunitarios básicos municipales deben concertar una entrevista o una visita al domicilio con la persona potencialmente usuaria; para verificar las circunstancias sociales y familiares, así como para poder valorar la necesidad de contar o no con el servicio.

La solicitud, junto con la documentación pertinente y el informe de valoración del personal técnico municipal, se remitirá a la empresa adjudicataria.

8.3. Propuesta de resolución

Los expedientes de concesión del servicio de TAD los resolverá el Ayuntamiento de Alcúdia, a la vista del informe de los servicios sociales comunitarios básicos y de la propuesta formulada por el / la técnico / a, propuesta que, como mínimo, se pronunciará sobre los siguientes aspectos:

- Si la persona usuaria cumple los requisitos para ser admitida al servicio o si, por el contrario, se propone la denegación motivada de la solicitud.
- En caso de admisión, determinar cuál será el tipo de persona usuaria que se asigne a la persona beneficiaria, y en qué condiciones materiales y técnicas se prestará el servicio.

8.4. Resolución

Elaborada la propuesta técnica anterior, esta se elevará a Alcaldía o concejal / a delegado / a competente en materia de servicios sociales para que dicte resolución motivada. La resolución se pondrá en conocimiento de la entidad prestadora del servicio. Asimismo, en los casos de denegación, se comunicará a la persona solicitante. Contra esta resolución se pueden interponer los recursos que legalmente correspondan. El procedimiento administrativo concluye con la firma del Acuerdo del Servicio correspondiente entre el persona usuaria y la entidad prestadora del servicio.

8.5. Lista de espera

En el supuesto de que, por falta de capacidad del servicio o de disponibilidad presupuestaria, este no se pueda ofrecer temporalmente, las solicitudes que se presenten de acuerdo con el procedimiento anterior quedarán pendientes de tramitación hasta que la disponibilidad del servicio permitan valorarlas.

A tal efecto, el / la técnico / a en trabajo social encargado de la instrucción de los expedientes debe elaborar una lista de espera por riguroso turno de petición.

8.6. Supuestos de urgencia

Se considera supuesto de urgencia toda situación excepcional en la que la persona solicitante se puede beneficiar del servicio sin tener que esperar la correspondiente resolución según el trámite normalizado. El otorgamiento de este beneficio queda condicionado a la existencia de plaza vacante.

Con estos supuestos se prevé cualquier circunstancia que, por su especial riesgo social, por crisis grave o enfermedad, requiera la prestación inmediata del servicio.

En cualquier caso, las personas que resulten beneficiadas deben cumplir los requisitos que se recogen en este reglamento.

La valoración de la urgencia la realizará el/la trabajador/a social referente del expediente, acompañado con el informe social justificativo y la documentación que se adjunte con el visto bueno de alcaldía o concejal/a delegado/a.

En estos supuestos, la entidad prestadora del servicio debe dar de alta la persona solicitante en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde que el Ayuntamiento de Alcúdia lo comunique y de acuerdo con el procedimiento que se recoge en el artículo 11 de este reglamento.

Sin embargo, esta medida tiene carácter provisional hasta que se ratifique por resolución de Alcaldía o concejal / a competente en materia de



servicios sociales del Ayuntamiento.

Artículo 9

Alta en el servicio

9.1. Recepcionada la documentación correspondiente a la solicitud al Ayuntamiento de Alcúdia y valorada la idoneidad del servicio, la persona usuaria o familiar representante suscribirán un documento contractual (Acuerdo del Servicio, anexo 1) que recoja las condiciones de su prestación.

9.2. El alta de las personas usuarias en el servicio se producen desde el momento en que instala el terminal en su domicilio.

La entidad prestadora del servicio debe dar de alta a la persona en el plazo máximo de diez días (10) naturales desde la fecha de la recepción de la resolución emitida por Alcaldía o Concejal / a delegado/a por la que se concede el servicio.

9.3. A tal fin, el Ayuntamiento debe proporcionar a la entidad los datos de contacto de la persona usuaria, para fijar la fecha y la hora para instalar el terminal y la UCR necesarios para el funcionamiento del servicio, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a) La entidad prestadora del servicio debe efectuar una visita al domicilio de la persona solicitante, durante la cual se tiene que rellenar un documento recogiendo los datos generales y específicos de la persona usuaria e instalar el terminal y la UCR correspondientes; momento en que se produce el alta en el servicio.
- b) La entidad prestadora del servicio deberá comunicar el alta en el Área de Bienestar Social.

La franja horaria de visitas domiciliarias para la instalación, el mantenimiento y la coordinación es de lunes a viernes de nueve (09:00) a dieciocho (18:00) horas.

9.4. La entidad prestadora del servicio debe registrar cambios que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posteriormente a la baja. El departamento competente en materia de servicios sociales podrá requerirle este documento a efectos de estudio, explotación estadística y seguimiento de la prestación del servicio.

Artículo 10

Suspensión temporal

10.1. La suspensión temporal del servicio puede producirse por ausencia temporal de la persona usuaria en el domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en centro residencial u otros motivos similares que determinen la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y CA, sin que ello suponga la retirada del equipamiento.

La persona interesada deberá notificar la ausencia a la entidad prestadora del servicio, y el período máximo de suspensión del servicio correspondiente, excepto por causas debidamente justificadas, no puede ser superior a tres (3) meses continuados. El persona usuaria causará baja definitiva si se supera el período máximo establecido.

En casos excepcionales se debe establecer un plazo concreto de vuelta. Finalizado este periodo, si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el servicio, se reactivar la atención en las condiciones en las que se prestaba.

10.2. La suspensión del servicio no afecta el deber de la persona usuaria de abonar el precio correspondiente.

10.3. Las personas usuarias del servicio de TAD deben estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal y, en su caso, reactivar la prestación del servicio.

10.4. La entidad prestadora del servicio deberá comunicar al departamento de servicios sociales las peticiones de suspensión y de reactivación que reciba.

Artículo 11

Revisión de la situación de la persona usuaria

11.1. Cuando los servicios sociales comunitarios o la entidad prestadora del servicio tengan conocimiento de la modificación de las circunstancias que sirvieron de base para la concesión del servicio, se debe revisar el expediente.

11.2. El técnico o la técnica de los servicios sociales, una vez revisada la documentación que en su caso se haya presentado o requerido, elevará la correspondiente propuesta a la Alcaldía o Concejal / a delegado / a competente en materia de servicios sociales para que emita una resolución en el sentido que corresponda.



Artículo 12

Baja del servicio

12.1. La persona usuaria causará baja por alguna de las causas siguientes:

- a) A petición propia.
- b) Por fallecimiento.
- c) Por desaparición de las causas que motivaron la concesión.
- d) Por incumplimiento reiterado de sus obligaciones.
- e) Por no emplear correctamente el servicio de conformidad con las indicaciones de la entidad prestadora o para obstaculizar el seguimiento y la comprobación del funcionamiento del sistema.
- f) Para trasladar el domicilio fuera de la isla.
- g) Por falsear u ocultar datos y documentos.
- h) Por falta de pago del precio público o de la cantidad estipulada.

12.2. Los expedientes de baja los resolverá el departamento competente en materia de servicios sociales del Ayuntamiento, mediante resolución motivada de la Alcaldía o concejal/a Delgado/a la vista de los informes y la propuesta formulada por el/la técnico/a del expediente.

12.3. La resolución se pondrá en conocimiento de la entidad prestadora del servicio. Asimismo, salvo en el supuesto de fallecimiento, la resolución se comunicará a la persona usuaria. Contra esta resolución se pueden interponer los recursos que legalmente correspondan.

12.4. La entidad prestadora del servicio, una vez recibida la comunicación, debe ponerse en contacto con la persona usuaria para fijar día y hora para retirar el terminal, día en el que se firmará un documento acreditativo de la retirada equipo.

12.5. Finalmente, la entidad prestadora del servicio deberá comunicar la baja en el servicio al Departamento de Bienestar Social.

Capítulo IV

De la financiación del servicio

Artículo 13

Financiación

El servicio de TAD es un servicio que, de conformidad con la normativa vigente aplicable en materia de régimen local, se puede financiar mediante el establecimiento y la gestión de un precio, ya que comprende la realización de un servicio que afecta o beneficia a la persona usuaria de manera particular. Por este motivo, el servicio se financia de la siguiente manera:

- a) Por un lado, por las aportaciones efectuadas por las personas usuarias mediante el abono del precio aprobado según la ordenanza fiscal municipal.
- b) Por otra parte, por fondos propios con cargo a los presupuestos municipales, condicionados en cualquier caso a la existencia de crédito adecuado y suficiente.

Todo ello sin perjuicio del establecimiento de convenios, acuerdos u otras fórmulas con otras administraciones, en el marco de la legislación en materia de servicios sociales, que puedan concretar aportaciones a favor del Ayuntamiento de Alcúdia.

Capítulo V

Derechos y deberes de las personas usuarias

Artículo 14

Información de los personas usuarias

Las personas usuarias del servicio de TAD quedan obligadas a notificar al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento o a la entidad prestadora del servicio cualquier variación de las circunstancias que hayan servido de base para la concesión del servicio, especialmente respecto de su situación económica para actualizar la situación y, en su caso, el importe del precio que correspondiente a abonar.

Artículo 15

Derechos de las personas usuarias

El Ayuntamiento de Alcúdia y la entidad prestadora del servicio deben garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias del servicio, en concreto:





- a) Derecho a acceder al servicio 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.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre la prestación del servicio y los requisitos para acceder a ellos, así como a disponer de las ayudas y apoyos necesarios para comprender la información que les den si tienen dificultades derivadas del desconocimiento la lengua u otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que los cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a ser informadas del proceso de intervención ya participar en la elección de las prestaciones entre las opciones que se les presenten, siempre que estos hechos no vayan en contra del desarrollo normal de la atención ni perjudiquen cualquiera de las partes que intervienen.
- e) Derecho a recibir información previa en relación con cualquier intervención que los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre.
- f) Derecho a renunciar a la prestación del servicio concedido en los términos establecidos por la legislación vigente.
- g) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan la entidad prestadora del servicio y el Ayuntamiento de Alcúdia, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- h) Derecho a acceder, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- i) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- j) Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.
- k) Derecho a hacer sugerencias y reclamaciones.
- l) Derecho a la continuidad de la prestación del servicio en las condiciones establecidas o convenidas.
- m) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- n) Derecho a recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- o) Derecho a solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio durante un período máximo de tres (3) meses.
- p) El resto de derechos que establece la normativa que regula los centros y servicios.

Los derechos de las personas usuarias tienen como límite los de los demás y la aceptación de las normas que rigen la prestación del servicio.

Artículo 16

Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias del servicio tienen los deberes siguientes:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos para la prestación del servicio.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Contribuir a la financiación del coste del servicio, en función de su capacidad económica y patrimonial.
- d) 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.
- e) Comunicar al CA, con antelación suficiente, cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- f) Comunicar por escrito que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega de la terminal y de la UCR.
- g) Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal y UCR).
- h) Permitir a las personas profesionales del servicio el acceso al domicilio para revisar, hacer el mantenimiento, reponer y retirar la tecnología cuando sea necesario.
- e) Adoptar una actitud colaboradora en el desarrollo del servicio y respetar la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- j) Firmar el correspondiente contrato asistencial (anexo 1) con la entidad prestadora del servicio.
- k) Cumplir las disposiciones contenidas en este reglamento.
- l) El resto de deberes que establezca la normativa que regula los centros y servicios.

Artículo 17 Canales de participación

Se entiende por derecho de participación de las personas usuarias o de sus familiares el de tomar parte activa en las decisiones que afecten, directa o indirectamente, la organización y el funcionamiento del servicio de TAD. En garantía de este derecho, pueden participar en:

- a) La evaluación de sus necesidades, definiendo cuáles son estas en su opinión.
- b) La organización y el funcionamiento del servicio del que son personas usuarias.
- c) Evaluación periódica del servicio.





El canal de participación de los personas usuarias o de sus familiares son los servicios sociales comunitarios básicos o la entidad prestadora del servicio.

Artículo 18 Sugerencias y reclamaciones

Los personas usuarias y las familias tienen la posibilidad de participar directamente en el funcionamiento del servicio, de forma continuada o puntualmente, mediante la presentación de sugerencias y reclamaciones. Se entiende por sugerencia toda propuesta de modificar algún aspecto de la dotación, la organización, el funcionamiento o las prácticas profesionales del servicio, con el fin de mejorar la calidad de la atención al persona usuaria. Se entiende por reclamación o queja toda solicitud encaminada a modificar algún aspecto de la dotación, la organización, el funcionamiento o las prácticas profesionales del servicio, al considerar que el aspecto que se pretende modificar perjudica, directa o indirectamente, el ejercicio de los derechos de los personas usuarias.

Los personas usuarias, a fin de poder ejercer su derecho a participar, sugerir o reclamar, disponen de hojas de reclamación (instancias) que quedan a su disposición en los servicios sociales comunitarios básicos de los ayuntamientos, así como en la entidad prestadora del servicio .

Las reclamaciones y sugerencias deben incluir los datos necesarios para poder dar el trámite establecido.

Las reclamaciones y sugerencias se remitirán al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcúdia, que los tiene que resolver.

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

Capítulo VI **Régimen de infracciones y sanciones**

Artículo 19

Régimen de infracciones y sanciones

19.1. El incumplimiento de las normas establecidas en este reglamento constituye una infracción administrativa que puede dar lugar a la imposición de una sanción.

19.2. Son responsables directos de las infracciones de este reglamento las personas autoras materiales de las infracciones, sea por acción u omisión.

19.3. La declaración de responsabilidad por infracciones e imposición de la sanción que corresponda, no exonera de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados.

19.4. El procedimiento sancionador que deben aplicar los órganos competentes para iniciar, instruir y resolver los expedientes sancionadores en materia de servicios sociales es el que establece la normativa del procedimiento aplicable en los ámbitos de competencia de las administraciones públicas locales.

Este procedimiento se aplicará respetando los principios generales en materia sancionadora que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

El órgano competente para imponer las sanciones es la alcaldía o Concejal/a delegado/a.

19.5 Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, y este reglamento.

Artículo 20

Tipología de infracciones de los personas usuarias

20.1. Tienen la consideración de infracciones leves:

- a) No hacer un uso adecuado o no conservar y mantener el terminal en buenas condiciones de acuerdo con el uso al que está destinado.
- b) No abonar el precio correspondiente a la prestación del servicio en la forma y el plazo que se determine.
- c) No informar a los servicios sociales comunitarios oa la entidad prestadora del servicio sobre cualquier modificación de las circunstancias sociales y personales que puedan afectar al funcionamiento o las condiciones de prestación del servicio.
- d) No cumplir los deberes que se recogen en este reglamento y en la normativa vigente aplicable, siempre que no esté tipificado como grave o muy grave.





20.2. Tienen la consideración de infracciones graves:

- a) La reiteración de dos faltas leves en un plazo de seis meses.
- b) No respetar los pactos, los acuerdos y los compromisos establecidos para la prestación del servicio.
- c) No facilitar toda la información que le pidan los servicios sociales comunitarios o la entidad prestadora, para la correcta prestación del servicio.

20.3. Tienen la consideración de infracciones muy graves:

- a) La reiteración de dos faltas graves en un plazo de seis meses.
- b) Ocultar o falsear los datos.

Artículo 21 Sanciones por infracciones de los personas usuarias

21.1. Las infracciones leves pueden sancionarse con una amonestación o una multa por importe de hasta la mitad del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM).

21.2. Las infracciones graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de persona usuaria por un plazo de entre dos y cuatro semanas.

21.3. Las infracciones muy graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de persona usuaria por un plazo de seis semanas o con la extinción de la prestación.

Disposición final

Este Reglamento entrará en vigor cuando haya transcurrido 15 días hábiles desde que se publique en el *Boletín Oficial de las Islas Baleares*.

Lo que se hace público para general conocimiento.

Alcudia, 2 de junio del 2015

La Alcaldesa,
Coloma Terrasa Ventayol

