

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

MANCOMUNIDAD PLA DE MALLORCA

9852 *Aprobación Definitiva Reglamento Sad*

Habiendo transcurrido el plazo de treinta días, sin que se haya presentado a alegación alguna al acuerdo de aprobación inicial de la implantación de un nuevo reglamento del Servicio de Ayuda a domicilio y la derogación del reglamento vigente anterior, de acuerdo con el establecido al art. 49 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, el acuerdo de aprobación provisional queda elevado a definitivo, transcribiéndose a continuación el texto íntegro de la ordenanza reguladora.

Petra a 30 de julio de 2018

La Presidenta
Joana Maria Pascual Sansó

Reglamento del Servicio de Ayuda a domicilio y Apoyo a la Unidad de Convivencia de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

Art.1 Objeto.

El objeto del reglamento es regular las normas de funcionamiento del servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia, determinando los derechos y las obligaciones tanto de las personas usuarias del servicio como de la entidad que lo presta, así como los sistemas de admisiones y de bajas y las causas de suspensión o de cese de la prestación del servicio.

Art.2 Justificación del servicio. Marco legislativo.

La ley 4/2009 de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears en el artículo 11 hace referencia a las funciones de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos y el apartado k) establece la función de prestar el servicio de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia en coordinación con los servicios sanitarios a domicilio.

Art.3 Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio (Sad).

El servicio de ayuda a domicilio (Sad) y apoyo a la unidad de convivencia es un servicio público y municipal de cariz universalista, y se configura como una prestación técnica del Sistema público de los Servicios Sociales.

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

Art.4 Características del Servicio de Ayuda a Domicilio y Apoyo a la Unidad de Convivencia.

- Polivalente.
- Normalizador.
- Preventivo.
- Asistencial y rehabilitador.
- Transitorio.
- Complementario.
- Educativo.

- Técnico, realizado por personal cualificado.

Art.5 Objetivos del servicio.

1. Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.



2. Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían continuar viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas en procesos de desinstitucionalización.
3. Atender situaciones de riesgo familiares que perjudiquen algunos de sus miembros.
4. Promover la convivencia de la persona beneficiaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario.
5. Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
6. Colaborar con la familia en los casos en que esta, por sí misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

Art.6 Personas beneficiarias

1. Serán personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio aquellas que sean reconocidas como tal según el que se establece a la orden de la Conselleria de Benestar Social por la cual se regula el Servicio de Ayuda a domicilio Núm.20801 de 14 de octubre de 2000 y estén empadronadas en los municipios de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

2. Con carácter prioritario, lo serán todas aquellas personas mayores con dificultades de autonomía personal, personas con discapacidades definitivas o temporales que afecten su autonomía personal, y familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas, familias desestructuradas o multiproblemáticas con menores en situación de riesgo psicosocial.

Las personas destinatarias del servicio de ayuda domiciliaria tienen que tener 60 años o más, o ser personas discapacitadas en situación de riesgo psicosocial o físico; se excluyen las personas con enfermedades mentales graves (incluidas las demencias seniles) y también quedan excluidas las personas con deficiencias importantes de audición y/o expresión oral.

3. Excepcionalmente, previa justificación y en beneficio de las propias personas beneficiarias se podrán aceptar casos que no reúnan las condiciones del punto 1 y 2 de este artículo.

Art.7 Derechos de las personas beneficiarias

Las personas beneficiarias del Servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia tendrán derecho a:

1. Recibir información suficiente y verídica, en temas comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, 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 les sea dada si tienen dificultades derivadas de desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.

2. Acceder al sistema de Servicios Sociales en condiciones de igualdad y a la no discriminación en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

3. Continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas. Recibir la valoración de su situación y si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de las personas familiares o de las personas que tienen cura, en un lenguaje claro y enriquecedor.

4. 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.

5. Confidencialidad y no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales, en los términos la legislación de protección de datos de carácter personal.

6. Recibir atención personalizada según las circunstancias y condiciones particulares.

7. Participación en los términos del artículo 14 del presente reglamento.

8. Sugerir y formalizar reclamaciones y quejas mediante hojas de reclamación que tendrá que haber en todo momento a disposición de las personas usuarias.

9. Recibir orientación hacia otros recursos alternativos que pudieran ser necesarios.

10. Acceso a la información contenida al expediente personal.





11. Recibir información del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
12. Recibir información previa en relación a cualquier intervención que los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas se otorga en conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
13. 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 incapacitadas o presuntamente incapaces.
14. Asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
15. Recibir servicios de calidad y conocer los estándares establecidos a tal efecto.
16. El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de centros y servicios de asistencia social y domiciliaria.

Los derechos de las personas usuarias tendrán como límite los de las otras personas y la aceptación de las normas que rigen la prestación de servicios.

Art.8 Deberes de las personas beneficiarias

1. Conocer y cumplir las condiciones el servicio.
2. Abonar el precio público o tasa aprobado por la Mancomunitat Pla de Mallorca.
3. Facilitar toda la información que sea necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de las prestaciones, haciéndose responsable de la veracidad de los datos aportados.
4. Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.
5. Firmar el pertinente contrato asistencial.

El incumplimiento probado por parte de las personas usuarias y si es el caso, de los y sus representantes legales, de las obligaciones mencionadas, podrá comportar la suspensión temporal de la prestación del servicio o la extinción de esta.

Art.9 Actuaciones del Servicio de Ayuda a domicilio

El Servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia puede prestar, dependiendo del plan de trabajo individualizado con cada persona beneficiaria, las siguientes actuaciones básicas:

1. Actuaciones de carácter doméstico: Son actividades y tareas cotidianas que se realizan al hogar de la persona beneficiaria, relacionadas con la alimentación, la ropa y adecuación y mantenimiento de la vivienda.
2. Actuaciones de carácter personal: Son actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria, entre otros hay que destacar: ayuda directa para vestirse y comer, control de medicación, apoyo a la movilización y a la higiene personal, etc.
3. Actuaciones de carácter educativo: Dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otros hay que destacar: administración y economía familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.
4. Actuaciones de carácter técnico: Información sobre ayudas técnicas y prestaciones tecnológicas.

Gestión y tramitación de las ayudas tecnológicas específicas:

La comida a domicilio: Consiste en la distribución de los alimentos, cocinados fuera del domicilio con el objeto de dar cobertura alimentaria a los beneficiarios recogidos al artículo 6 del presente reglamento.

5. Actuaciones de carácter integrador. Dirigidas a fomentar la participación de la persona beneficiaria a la comunidad.
6. Actuaciones de carácter rehabilitador. Aquellos conjuntos de actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración de la persona beneficiaria en su unidad convivencial y en su contexto relacional y



el apoyo emocional a sus personas cuidadoras.

Art.10 Organización del servicio

Gestión del servicio

El Servicio de Ayuda a domicilio es competencia de la Mancomunitat Pla de Mallorca. El mismo asumirá la titularidad del Servicio, que podrá gestionar de forma directa o indirecta.

En el caso de gestión indirecta, la Corporación Local mantendrá las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación. El procedimiento mediante el cual se realizará el Servicio de Ayuda a domicilio será a través de la adjudicación del servicio en cualquier de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente.

Horario del servicio de ayuda a domicilio.

El servicio de ayuda a domicilio de la Mancomunitat Pla de Mallorca, se dará de lunes a viernes, en horario de mañana, mediodía y anochecer (7h. 21h).El sábado el horario será de mañana. El domingo de mañana y anochecer. Los días de Navidad, Fin de año y Pascua no hay servicio. La Noche de Navidad y la Nochevieja el servicio se dará de mañana y mediodía. El jueves Santo y el viernes Santo el servicio se dará de mañana.

Art.11 Financiación

El servicio de ayuda a domicilio se puede financiar con las aportaciones de:

1. La Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
2. El Consell de Mallorca
3. La Mancomunitat Pla de Mallorca.
4. Las personas beneficiarias

- El precio público, si procede, será aprobado por el plenario de la Mancomunitat Pla de Mallorca.
- El pago del precio será siempre a mes vencido a la prestación del servicio y se realizará de la siguiente forma:
- En el servicio de carácter fijo se pagará dentro de la primera semana del mes siguiente.
- En el servicio esporádico o urgente también se pagará dentro de la primera semana del mes siguiente.
- El retraso de dos mensualidades en el pago comportará la baja del beneficiario del servicio. La baja se comunicará mediante notificación y se dispondrá de un plazo de 15 días para presentar las alegaciones que estimen pertinentes.
- Para determinar la participación de la persona beneficiaria, se basará en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación de servicios y realización de actividades de acción social, y en el caso de la comida a domicilio se regulará con el precio público aprobado por el órgano competente de la Mancomunitat Pla de Mallorca.
- En ningún caso las familias con una renta per cápita inferior al 75% del Iprem, tendrán que colaborar económicamente.

Art.12 Recursos humanos.

El equipo del Servicio de Ayuda a domicilio y Apoyo a la Unidad de Convivencia está formado por uno/a trabajador/a social y profesionales de atención sociosanitaria en el domicilio.

El Decreto 86/2010, de 25 de junio por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas grandes y personas con discapacitado hace referencia a la composición de los equipos de servicio de ayuda a domicilio y titulaciones profesionales:

1. El servicio de ayuda a domicilio (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 un trabajador/a social y uno/a auxiliar de ayuda a domicilio o uno/a técnico/a socio sanitaria en ayuda a domicilio.
2. Además del personal mínimo mencionado, también pueden formar parte del equipo del Sad un psicólogo o una psicóloga y un educador o una educadora social.
3. El Sad tiene que disponer de una plantilla propia y estable que haga viable prestar el servicio. Hay que disponer de personal cualificado y con una formación específica en la ayuda a domicilio que garantice un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del servicio.



Art.13 Funciones de los profesionales

Funciones del/la trabajador/a Social

Estudio y valoración de las necesidades y de los recursos de la comunidad.

La información, el asesoramiento y la orientación a la población sobre la ayuda a domicilio y forma de acceso al servicio.

Los contactos y acuerdos con entidades y servicios del municipio susceptibles de captar, derivar o colaborar con el servicio, entidades y personas voluntarias, en especial con la red sanitaria y escolar.

Recepción de la solicitud, valoración de la situación.

Análisis en el seno del equipo del tipo de intervención que se tenga que dar y el personal más adecuado a la situación de necesidad.

Coordinación de los/las profesionales y personas voluntarias que intervengan.

Intervención en los procesos de seguimiento y evaluación de cada caso y del servicio, en el seno del equipo.

Estimulación y potenciación de la participación ciudadana y del voluntariado.

Coordinación técnica con los recursos empleados en cada caso.

Realización de estudios y análisis de la demanda que favorecen la planificación de las necesidades.

Elaboración de propuestas de formación interna y reciclaje del equipo.

Supervisión de los/las profesionales de atención socio sanitaria en el domicilio, educadores/se y del voluntariado.

Funciones de los/ las profesionales de atención socio sanitaria en el domicilio

Son profesionales que tienen que estar formados/as adecuadamente para sus funciones. Tienen que participar en las sesiones del equipo coordinadamente y corresponsablemente, haciendo un trabajo interdisciplinario con el resto de profesionales.

Corresponde al la ejecución del plan de trabajo acordado por el Sad. Este podrá ser asistencial, preventivo, orientativo, de apoyo, y/o educativo.

Las funciones de los/las profesionales de atención socio sanitaria en el domicilio serán las siguientes:

1. Funciones relacionadas en la organización del hogar, que comprende:

- Organización y mantenimiento del hogar.
- higiene personal
- comprar, etc.

2. Función preventiva.

- Control del régimen alimentario, del control del uso del medicamento etc.
- Incentivar el control de vacunaciones de niños.
- Observar y comunicar el comportamiento psicológico de los miembros de la familia.
- Educar para el cumplimiento correcto de los tratamientos médicos de las enfermedades de los miembros de familia.
- Informar y apoyar para acceder a los recursos comunitarios.
- Detectar problemas de integración educativa y de integración social.
- Específicamente, detección de posibles maltratos físicos, emocionales, negligencia o de situaciones de clara incompetencia parental con menores y de hijos/se hacia los pares/madres.

3. Función de orientación

- Modificación de hábitos, de limpieza y de alimentación

4. Organización y economía familiar

- Entrenamiento de habilidades de carácter doméstico, personal y social.



- Implicar a la familia en la colaboración en las tareas cotidianas y facilitarle la manera más sencilla de llevarlas a cabo en función de la situación personal o familiar.
- Orientar a la familia en la planificación de la economía familiar.

5. Relaciones convivenciales

- Ayudar a la familia a definir los roles paternos y la asunción de responsabilidades.
- Ayudar a la familia a desarrollar actitudes positivas y de integración y colaboración al entorno social.
- Facilitar la participación de las personas beneficiarias en los centros y servicios de interés social.
- Desarrollar en la familia actitudes de colaboración mutua.
- Estimular los pares/madres a modificar sus respuestas hacia sus hijos/as, de forma que esto favorezca una manera más adecuada resolución de conflictos entre pares/madres e hijos/as.

6. Dentro del equipo.

- Participar en el diseño del proyecto individual.
- Participar en el diseño de las técnicas y estrategias de motivación de las personas beneficiarias.
- Participar en el seguimiento del servicio, facilitando información sobre la evolución del caso.
- Colaborar con las tareas de sistematización y registro de la información.

Art.14 Condiciones, procedimiento y lista de espera del Sad.

Condiciones:

- El ámbito de actuación queda enmarcado dentro de la Mancomunidad Pla de Mallorca.
- El servicio no supe bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia.
- Los profesionales de los servicios sociales no tendrán las llaves del domicilio de las personas beneficiarias.
- La persona beneficiaria, o representante legal firmará un acuerdo con la Mancomunidad Pla de Mallorca, para el inicio del servicio, donde quedarán recogidas las condiciones del servicio, y los derechos y deberes de ambas partes, firmado por el usuario/a o representante legal y por parte de la institución el/la TS responsable del Sad
- Cualquier queja o sugerencia se podrá hacer a la hoja de quejas que habrá a disposición de las personas beneficiarias o representantes.

Procedimiento:

El acceso de las personas beneficiarias al servicio de ayuda a domicilio se produce mediante los Servicios Sociales de la Mancomunidad Pla de Mallorca, en conformidad con el procedimiento que se establece a continuación.

Recepción de la demanda:

Que efectúa la misma persona beneficiaria, familiares u otra persona que conoce la situación. Se realiza a través de la hoja de solicitud, conjuntamente con la documentación acreditativa de las circunstancias individuales y familiares.

1. Análisis y Valoración de la demanda: se realiza una valoración de la demanda y un estudio de los elementos relativos al problema de necesidad (grado de incapacidad física, psíquica y social, situación y composición familiar, aspectos sociales).
2. Resolución. Elaboración de una propuesta de aprobación o de denegación del caso de acuerdo con los criterios establecidos en el presente reglamento.
3. Comunicación a la persona interesada de la resolución adoptada.
4. Contrato asistencial, compromiso con la persona beneficiaria y/o familiares y la institución de las condiciones sobre las cuales se ofrece el servicio, plan de trabajo que se tenga que desarrollar y precio a pagar si se el caso según el Ordenanza Municipal que regula el precio del Sad.
5. Evaluación del caso. Regularmente se irá evaluando el Plan de Trabajo individual con la intención de medir el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto inicialmente, el grado de satisfacción de la persona usuaria y de las incidencias surgidas. Será conjunta del equipo de Sad.



6. Evaluación del Sad, tiene que ser evaluado con el objeto de mejorar su eficiencia y eficacia, así como profundizar en la calidad del servicio que presta.

7. Memoria anual de datos que refleje la situación del servicio.

Lista de espera:

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del Sad porque tienen el perfil requerido en este reglamento, pero que no pueden disfrutar temporalmente por carencia de capacidad de los servicios, se relacionarán en una lista de espera para ser atendidas cuando las disponibilidades de los servicios lo permitan siguiendo el orden estricto de entrada.

Posteriormente los Servicios Sociales podrán establecer un baremo para valorar la situación de necesidad para el acceso al Sad y regular la orden de entrada a través de un sistema de puntuación.

Arte.15 Condiciones y procedimiento específicos

Atención personal

Condiciones:

- Atención personal se puede prestar de lunes a viernes. El servicio se podrá ampliar los sábados, domingos y festivos, en el supuesto de que haya necesidad y la Mancomunidad Pla de Mallorca asuma la ampliación.

- En situaciones de extrema urgencia dictaminada por el/la trabajador/a social, se podrá acordar la prestación provisional y urgente del servicio, con el acuerdo del responsable de Servicios Sociales.

Durante las vacaciones de las/los profesionales de atención socio sanitaria en el domicilio y según la tarea a hacer en los diferentes casos, habrá o no sustitución del personal según las posibilidades del servicio.

- Las tareas a realizar en el domicilio serán fijadas por el plan de trabajo elaborado por los profesionales del servicio de acuerdo con la necesidad de cada caso.

El servicio, no sufre, bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia. El/la profesional de atención socio sanitaria en el domicilio sólo realizará las tareas establecidas en el Plan de Trabajo.

Durante la prestación del servicio, la persona usuaria tiene que estar presente en todo momento. En caso de que el/la profesional de atención socio sanitaria en el domicilio vaya al domicilio a la hora convenida y no encuentre nadie, dejará una tarjeta informando de su estancia en aquel hogar. En estos casos se considera que el servicio ha sido prestado.

La forma de contacto con los/las profesionales de atención socio sanitaria en el domicilio fuera de las horas del servicio será únicamente y exclusiva mediante el/la trabajador/a social y no se recurrirá a formas de localización particular.

El/la profesional de atención socio sanitaria en el domicilio es un/a profesional que realiza un trabajo remunerado y no puede, bajo ningún concepto, aceptar ningún tipo de regalo o gratificación. La persona beneficiaria se abstendrá, por lo tanto, de darle.

Procedimiento:

Se seguirá el procedimiento general establecido al artículo 14 y se complementará con:

1. Lo/La trabajador/a social, antes de que empiece la intervención del servicio, pondrá en conocimiento de la persona usuaria y de los/las profesionales el plan de trabajo elaborado anteriormente por los/las profesionales pertinentes y se concretarán los espacios de regulación y supervisión.

2. Seguimiento del caso. Se usará una hoja de seguimiento donde se registrarán las incidencias, horas prestadas y evolución del caso.

Art.16 Renovaciones, revisiones y modificaciones

Una vez asignado el Servicio de Ayuda a Domicilio se comprobará que los datos proporcionados por los/as beneficiarios/as son ciertos, en caso contrario se procederá a la corrección de las mismas. Así mismo se procederá a la actualización de los datos económicos de la unidad de convivencia de forma anual.

También podrán ser revisados los horarios de las prestaciones establecidos, reservando el derecho por parte de los Servicios Sociales de hacer



las modificaciones oportunas en base al estado de necesidad de la persona beneficiaria y a la demanda existente en cada momento.

Art.17 Documentación que como mínimo constará al expediente del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. La sol·licitud (anexo 1)
2. Ficha del servicio de ayuda a domicilio (Programa Individual de Atención), donde constará (anexo 4):
 - Situación psicosocial.
 - Objetivos del programa.
 - Programación temporal.
3. Regulación de la participación económica de la persona usuaria, si procede.
4. La sol·licitud de baja y motivo de extinción (anexo 2) .
5. Hoja de condiciones de la prestación (Acuerdo de la prestación del servicio) en el cual se determinen las condiciones del servicio, derecho y deberes de los beneficiarios (anexo 3).

Documentación que tiene que presentar la persona beneficiaria o persona interesada.

- Fotocopia del DNI de la persona beneficiaria.
- Fotocopia de la Tarjeta Sanitaria de la persona beneficiaria.
- Informe médico de la persona beneficiaria, señalando la medicación prescrita.
- Certificado de empadronamiento y convivencia.
- Autorización de domiciliación bancaria.
- Justificación de ingresos de la persona beneficiaria y de la unidad de convivencia (declaración anual de renta o certificación de imputaciones del IRPF, pensiones y nóminas)
- Justificación de gastos de la persona beneficiaria y de la unidad de convivencia (recibo de alquiler o recibo de adquisición de vivienda).
- Cualquier otra que Servicios Sociales considere necesario en función de las características del núcleo de convivencia. (Certificado de discapacitado, libro de familia, etc.)

Art. 18 Bajas

Las causas de extinción del Sad serán:

1. La resolución de la situación objeto de la prestación: cumplimiento de los objetivos fijados.
2. La defunción de la persona usuaria.
3. El cambio de municipio de residencia.
4. El incumplimiento de los acuerdos (técnicos y económicos)
5. La carencia de colaboración de la persona usuaria y la familia beneficiaria.
6. La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
7. El ocultamente o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
8. Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.
9. Por renuncia de la persona beneficiaria.

Las bajas podrán ser de dos tipos:

1. Temporales por motivo de ingreso hospitalario temporal, traslado transitorio de la persona beneficiaria. En este caso, la suspensión coincidirá con el tiempo de traslado.
2. Definitivas.

Las bajas tendrán que ser comunicadas a Servicios Sociales lo más rápido posible si es por un hecho no previsto (involuntaria). Si es una baja





voluntaria tendrá que ser comunicado con una semana de antelación. Esta comunicación afecta tanto a las bajas temporales como las definitivas.

Arte. 19 Quejas, sugerencias y reclamaciones.

El/la técnico/a del punto de información tendrá que facilitar toda la información que la persona usuaria solicite respecto al funcionamiento de la prestación que reciba y otros aspectos de la actividad que puedan ser de su interés, los usuarios/as pueden formular quejas o reclamaciones a la Mancomunidad Pla de Mallorca, que tendrá que resolverlas con un plazo de 30 días conforme determina la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común.

