

Sección I. Disposiciones generales

CONSEJO INSULAR DE FORMENTERA

4723

Aprobación definitiva del Reglamento de la prestación pública del Servicio de Ayuda a Domicilio del Consell Insular de Formentera

En conformidad con el que prevé el artículo 35 y el artículo 88 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, hace público que el Pleno del Consell Insular de Formentera, en sesión de carácter Ordinario de 28 de abril de 2023, va a adoptar, entre otros, el siguiente asunto:

Reglamento de la prestación pública del Servicio de Ayuda a Domicilio del Consell Insular de Formentera

Exposición de motivos

El aumento demográfico progresivo de las personas mayores –neto y relativo–, a causa del aumento en la esperanza de vida y de la modificación de la pirámide de edad en la nuestra sociedad, además del cambio en las relaciones familiares como agente de protección y el desarrollo de los servicios sociales, son algunos de los factores que están impulsando la definición de los servicios necesarios para garantizar una vida plena, todavía en niveles graves de dependencia y de falta de soporte social.

La voluntad reiterada de las personas a permanecer el mayor tiempo posible en su propio domicilio, mantener la red social de referencia que ha tenido a lo largo de toda su vida, es una prioridad en la consideración y determinación de los servicios de soporte a estas personas en su progresiva dependencia. Pero el entorno domiciliario, sus accesos, los servicios de soporte en la comunidad, etc. exigen la puesta en cuestión de muchos aspectos que condicionan y determinan las posibilidades de la persona dependiente o discapacitada en el ejercicio de su desarrollo vital.

Al lado de esta necesidad de atención a personas en situación de dependencia y/o discapacidad, van saliendo realidades sociales complejas, en las cuales hay personas y familias en situaciones de fragilidad o vulnerabilidad social, que también pueden requerir soportes en el domicilio para cubrir sus necesidades básicas de atención.

Independientemente de la materialización de otros servicios o elementos de protección y soporte que faciliten sus actividades de la vida diaria, la necesidad de un servicio integral, adaptable a las necesidades más variadas y fraccionable en tiempos, que asumen intervenciones de urgencia y puede responder ágilmente a las modificaciones de las necesidades del servicio, es una cosa insustituible como recurso central de la atención a la dependencia, discapacidad y situaciones de fragilidad o vulnerabilidad social en el entorno domiciliario y comunitario de quien lo necesite. La ayuda domiciliaria es, entonces, un servicio básico de este sistema.

La administración pública debe garantizar la igualdad de oportunidades de acceso, en función de los niveles de necesidad, y debe determinar, así mismo, el nivel económico de participación de la persona usuaria en función de sus ingresos. Al lado de esto, debe ofrecer a la ciudadanía un marco claro del servicio y de los derechos que le amparan en su provisión. El presente Reglamento es el documento que recoge todo esto, y ofrece a las personas que quieran ser beneficiarias unos elementos definidores claros, operativos y que le ayuden a comprender sus derechos y sus obligaciones.

La presente regulación del Servicio de Ayuda Domiciliaria no agota la posibilidad que desde esta Administración se inicien otros servicios de asistencia personal, que bien metodológicamente, bien en su sistema de financiamiento o en la participación de la persona receptora en la modulación de la provisión, supongan vías innovadoras de ajustes entre las personas y sus necesidades vitales, siempre que estos otros servicios cuenten con el visto bueno del órgano competente correspondiente.

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la prestación pública del Servicio de Ayuda a domicilio (SAD) en el término municipal de Formentera.



Artículo 2

Definición

El Servicio de Ayuda a domicilio (SAD) es un servicio básico integral comunitario y polivalente que se presta en el domicilio de personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales, así como a las personas en situaciones de vulnerabilidad social con el objetivo de permanecer o desarrollarse en su medio en condiciones óptimas de calidad de vida. Estos aspectos los impiden llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo cual se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas y de atención a estas personas y a su entorno familiar, para que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo, siempre desde una perspectiva integral y normalizadora.

Es un servicio complementario en las redes formales e informales de apoyo personal y social; es decir, no sustituye en ningún momento la responsabilidad de las familias usuarias.

Es un servicio técnico, realizado por personal cualificado, y requiere las intervenciones de profesionales de distintas disciplinas para posibilitar una atención integral. Por este motivo, el equipo del SAD estará formado, como mínimo, por un trabajador o trabajadora social y un trabajador o trabajadora familiar. Además del personal mínimo mencionado, también podrán formar parte del equipo del Servicio personal que esté en posesión del título académico de psicología y/o educación social.

Artículo 3

Objetivos

La prestación del SAD persigue los objetivos siguientes:

- a) Mejorar la calidad de vida de personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- b) Prevenir o retrasar la acogida residencial de personas que, con una alternativa adecuada, podrían seguir viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas que vuelven al domicilio después de procesos hospitalarios de larga duración.
- c) Atender situaciones de riesgos familiares que perjudiquen algunos de los integrantes.
- d) Promover la convivencia de la persona usuaria en su grupo familiar y su entorno comunitario.
- e) Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
- f) 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.
- g) Mantener y prevenir el deterioro de las personas usuarias y de apoyo a las actividades en la vida diaria identificando riesgos y promoviendo su socialización.

Artículo 4

Personas destinatarias

Este servicio se dirige a:

- a) Gente mayor, personas con discapacidad, personas enfermas o con discapacidades temporales y familias en riesgo social o en situación de vulnerabilidad social.
- b) Aquellas situaciones que desde el área de Bienestar Social se consideren susceptibles de atención domiciliaria por situación de riesgo o en riesgo de desprotección.

Capítulo II

Tipos de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio

Artículo 5

Atenciones del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes atenciones, que se podrán ofrecer a cada persona y/o familia, adaptadas a las necesidades de cada caso según el Plan individual de intervención, previamente establecido por los trabajadores sociales derivado y acordado con las personas usuarias.

- a) Atenciones preventivas sanitarias en relación con hábitos sanitarios. Quedan excluidas todas las tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieren una especialización.



- b) Atención y soporte personal para higiene y movilización dentro del domicilio.
- c) Atenciones de soporte complementario en el ámbito doméstico.
- d) Atenciones de carácter preventivo y rehabilitador.
- e) Atenciones educativas para la organización doméstica y adaptación al entorno.
- f) Atenciones de soporte personal y familiar.
- g) Atenciones de carácter social y de convivencia para la gente mayor orientadas a evitar el aislamiento de las personas mayores y que necesitan el soporte de la ayuda domiciliaria.
- h) Atenciones de limpieza general y mantenimiento domiciliario.

2. Quedan excluidas:

- a) Las tareas que puedan suponer un riesgo para el trabajador/a, de acuerdo con la legislación vigente.
- b) Atención a los otros integrantes del núcleo familiar que no estén incluidos dentro del plan de trabajo establecido.
- c) La limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.
- d) El cuidado y atención a animales de compañía.

Capítulo III

Organización y funcionamiento del Servicio de Atención Domiciliaria

Artículo 6

Gestión del Servicio

1. Los servicios públicos municipales de atención domiciliaria se podrán ejecutar de manera directa, por personal propio de la corporación local; o de forma indirecta, es decir, a través de entidades o empresas prestamistas del servicio debidamente autorizadas y/o acreditadas en Registro Unificado de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

2. En ambos casos el personal que preste el servicio tiene que cumplir los requisitos que la normativa vigente exige en materia de autorización y acreditación de los servicios sociales de atención a personas grandes y personas con discapacidad.

Artículo 7

Acceso al servicio

Se solicitará a los Servicios Sociales Comunitarios Básicos de Formentera, al cual corresponde:

- a) La recepción de la solicitud, juntamente con la documentación acreditativa de las circunstancias individuales y familiares.
- b) La valoración social de las necesidades y posterior propuesta de resolución.
- c) La comunicación a la persona interesada de la resolución adoptada.

Artículo 8

Requisitos de la persona beneficiaria

1. A todos los efectos la persona usuaria tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar empadronada en el municipio de Formentera.
- b) Presentar al menos una de estas situaciones:
 - Tener 65 años o más.
 - Tener una discapacidad, reconocida por la administración competente, igual o superior al 33 % por razón de discapacidades físicas, psíquicas, y/o sensoriales.
 - Tener menos de 18 años y encontrarse en situación de desatención.
 - Constituir núcleos familiares con menores con situación de vulnerabilidad social.
 - Presentar situación de riesgo social.
 - Ser persona reconocida legalmente en situación de dependencia, independientemente de su edad, siempre que se cumplan los requisitos previstos en el apartado siguiente.

2. De forma temporal, podrán ser personas usuarias las que han solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia o se han comprometido a hacer la solicitud; las que se encuentran pendientes de la resolución sobre la misma; las que, una vez reconocida la situación de dependencia, están pendientes del procedimiento por la elaboración y la implementación del Programa Individual de Atención (PIA), y las que se encuentran pendientes del inicio al servicio propuesto. Así mismo, con carácter temporal y excepcional, se podría permitir la



intervención del SAD municipal como complementario al sistema de atención a la dependencia de acuerdo con el procedimiento previsto en el apartado séptimo de este artículo.

3. No ser persona usuaria de servicios, ayudas y/o subvenciones por el mismo concepto, naturaleza y finalidad a excepción de lo que se prevé en el apartado anterior. En caso de que estos servicios, ayudas o subvenciones no se hayan concedido por el total de las necesidades de soporte personal, la intensidad del SAD en ningún caso podrá, de manera aislada o en concurrencia con otros servicios, subvenciones o ayudas destinadas al mismo fin, ser superior a la necesidad a cubrir.

4. No se considerará ayuda y/o subvención por el mismo concepto, naturaleza o finalidad, la prestación económica por curas en el entorno familiar previstas en la Ley 39/2006, cuando la persona que la reciba se encuentre pendiente del inicio del servicio de SAD dependencia previsto en el PIA, siempre que la necesidad de atención que presente la persona no quede cubierta con esta prestación, y de acuerdo con un informe técnico previo teniendo en cuenta los artículos 9.1 y 20 de este Reglamento.

5. Que el núcleo familiar de convivencia no disponga de recursos económicos suficientes para hacer frente a la necesidad para la cual se solicita la atención domiciliaria y/o no esté en condiciones de conseguir o recibir otras fuentes.

6. De acuerdo con las circunstancias concretas, excepcionales y de extrema vulnerabilidad de cada caso, y siempre por prescripción del/de la trabajador/a social, se podrá no considerar alguno de los requisitos previstos en este artículo a los efectos que la persona interesada pueda acceder a los servicios de ayuda a domicilio.

Artículo 9

Horarios

La franja horaria y días de atención del SAD es: de lunes a domingo, de 8.00 a 14.00 horas. Las horas de sábado, domingo y festivos estarán reservadas para personas usuarias sin red de soporte y acreditación de la necesidad inaplazable y tendrán que contar con la autorización explícita de los servicios sociales municipales.

Capítol IV

El personal técnico de los servicios de atención domiciliaria

Artículo 10

Profesionales del SAD

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 técnico del SAD tiene que estar formado, como mínimo, por trabajadores y trabajadoras sociales, auxiliares de ayuda a domicilio o técnico/a sociosanitario/a en ayuda a domicilio, y otras titulaciones adecuadas para prestar la ayuda a domicilio de acuerdo con el Decreto 86/2010, de 25 de junio.

2. Además, también se podrá disponer otros perfiles profesionales adecuados a las necesidades de las personas atendidas.

Artículo 11

Formación

1. El SAD tiene que disponer de una plantilla propia y estable, y garantizar de esta forma la viabilidad necesaria para prestar el servicio. Hay que disponer de personal calificado con la titulación correspondiente de acuerdo con los perfiles descritos anteriormente y con una formación específica en la ayuda a domicilio, que garantice un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del servicio.

2. Las entidades que llevan a cabo servicios de ayuda a domicilio tienen que disponer de un plan de formación continua del personal, con la participación del personal.

3. Si las entidades disponen de más de 250 trabajadores tienen que acreditar el diseño y la aplicación efectiva del Plan de Igualdad previsto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, por la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

4. Además, de conformidad con la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres, y la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares se tiene que garantizar una formación específica para que el personal pueda dar soporte y detectar los casos de violencias machistas que pueden sufrir las mujeres mayores y/o con discapacidad.





Artículo 12

Ratios

Con relación a los ratios profesionales, el SAD se ajustará a la normativa vigente en esta materia.

Artículo 13

Equipamiento y material

Para la prestación de los servicios domiciliarios se dispondrá como mínimo de:

- a) Local y equipamiento de oficina en el término municipal de Formentera.
- b) Aplicación informática de gestión del SAD.
- c) Aplicación de gestión económica del SAD: gestión de facturación.
- d) Equipamiento para el personal de Atención domiciliaria. Se tendrá que suministrar a los/las Trabajadores/as de Atención Domiciliaria el equipo necesario para prestar el servicio (uniformes, guantes y otro material, calzado, mascarillas, etc.) y proporcionar un documento acreditativo que los identifique como profesionales del SAD. Se dispondrá de un remanente suficiente de materiales de protección (EPIS) para hacer frente posibles pandemias, epidemias y/u otras circunstancias urgentes de carácter sanitario.
- e) Soporte técnico específico. Las personas usuarias del servicio y/o sus familiares, para el desempeño de las tareas de atención personal, y de acuerdo con la Ley 31/2015 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, quedan obligados a disponer de los medios técnicos y materiales necesarios para un adecuado y seguro desempeño de las mismas (camas articuladas, grúas eléctricas, sillas giratorias, sillas de ruedas, caminadores, etc.). La no aceptación de estos supondrá el no inicio o la suspensión del servicio. Aquellos casos en los que se detecte que se tienen que realizar mejoras en el domicilio para garantizar la salud laboral se comunicarán, para que se puedan buscar las soluciones adecuadas con la persona usuaria, a la persona referente del caso o a los servicios sociales municipales.

Artículo 14

Prevención de riesgos laborales

En todo, caso, en ejecución del SAD y en materia de riesgos laborales, se tendrán que cumplir las estipulaciones legalmente establecidas dirigidas a proteger la salud del personal del equipo y prevenir los riesgos derivados de la actividad laboral.

Capítulo V

El procedimiento técnico administrativo

Artículo 15

Inicio del procedimiento

1. El procedimiento se podrá iniciar de oficio o a instancia de parte.
2. El procedimiento se iniciará a instancia de la persona interesada o de la persona que sea representante legal, con la presentación de la correspondiente solicitud de SAD al Registro del Consell Insular de Formentera o a cualquiera de los lugares previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
3. La solicitud, perfectamente rellenada y firmada, se tendrá que acompañar de la siguiente documentación:
 - a) DNI/ NIE o documento oficial que acredite su identidad.
 - b) Certificado de empadronamiento.
 - c) Informe médico.
 - d) Fotocopia certificado discapacidad, si se tercia.
 - e) Justificantes de los ingresos de la persona solicitante. Certificado de pensiones, nóminas, certificado del subsidio de paro o cualquier otro justificante de ingresos.
 - f) Documento acreditativo, si procede, de la representación legal.
 - g) Autorización para el tratamiento de los datos en los ficheros informáticos, comunicación telemática y cesión de estos datos a las empresas y entidades gestoras para su utilización exclusiva en la gestión y valoración de la prestación solicitada.
 - h) Cualquier otro documento que el/la trabajador/a social considere necesario para valorar la solicitud y el cumplimiento de los requisitos, así como el adecuado seguimiento de la prestación.



4. La solicitud tiene que ir acompañada de los documentos especificados en los apartados anteriores. En caso contrario, se requerirá a la persona solicitante porque en un plazo máximo de diez días, resuelva las deficiencias o aporte los documentos preceptivos, con indicación que, si no lo hiciera así, se lo considerará cejado en su petición, con resolución dictada previa en los términos previstos en lo Artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 16

Tramitación del procedimiento

1. Las solicitudes serán valoradas por los servicios sociales municipales.
2. Además, los trabajadores y las trabajadoras sociales municipales competentes abrirán el correspondiente expediente de servicios sociales comunitarios básicos.
3. El inicio de la prestación dependerá de la disponibilidad de horas del SAD.

Artículo 17

Resolución

1. La resolución que se dicte podrá ser de:
 - a. Aprobación del servicio. En este caso tiene que contener al menos:
 - Condiciones de la concesión del servicio: las características del SAD de los SSCB concedido estarán enmarcadas en el Plan de Actuación Individual (PAI) que incluirá como mínimo: temporalidad (indefinida o temporal), periodicidad (días de la semana), e intensidad del servicio (número de horas por cada día de atención).
 - Tarifa del servicio, si procede, que abonará la persona usuaria o la persona que ejerza la tutoría legal según la ordenanza fiscal y de precio público municipal vigente a tal efecto.
 - b. Denegación del servicio. En este caso, se argumentarán las causas y motivos de denegación del servicio.
2. En caso de denegación del servicio, no se podrá solicitarlo de nuevo al menos en un periodo de tres meses, quitado cambio manifiesto y justificado de las circunstancias personales y/o de salud.
3. Las resoluciones se comunicarán a la persona solicitante o a la persona representante legal.

Artículo 18

Intensidad del servicio

1. El SAD puede tener diferentes intensidades en cuanto a las horas de servicios prestadas de acuerdo con las necesidades de la persona que se concederán en el momento del alta.
2. En el caso de atención a familias se establecerán las horas según PIA acordado con la familia.
3. Los criterios para determinar la intensidad del SAD se resolverá en función de la propuesta profesional consensuada previamente con la persona usuaria, según la necesidad que presente esta, priorizando aquellas situaciones que por las limitaciones de autonomía y carencia de soporte requieren de una atención más frecuente.
4. Se podrán solicitar incrementos y reducciones definidas o temporales en la intensidad del servicio, por empeoramiento en la autonomía personal o cambios en la situación socioeconómica.

Artículo 19

Duración del servicio

1. La duración en la concesión del servicio podrá ser indefinida o temporal:
 - a. La duración será indefinida cuando los problemas de autonomía personal, que impiden las actividades básicas de la vida diaria (ABVD), tengan un carácter permanente sujeto a revisiones.
 - b. La duración será temporal cuando los problemas de autonomía personal, que impiden las actividades básicas de la vida diaria (ABVD), tienen un carácter transitorio, no definitivo, como puede ser en los casos de enfermedades, lesiones u otros tipos de situaciones que provocan una limitación temporal de la autonomía personal pero que tienen un pronóstico de curación o mejora en el decurso del tiempo.





Podrán tener también la consideración de temporales las situaciones en que solo haya una suela persona cuidadora y esta se vea temporalmente imposibilitada para prestar las atenciones a la persona dependiente, (por accidente, enfermedad u otro hecho imprevisto). En estos casos la duración venderá determinada por el pronóstico de mejora de la limitación temporal de la autonomía personal de la persona curadora.

2. En el caso del servicio de ayuda a domicilio de personas en situación de dependencia, la duración del servicio, tal como se establece en el artículo 8, será temporal, mientras se tramita el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia o de elaboración e implementación del programa individual.

3. En las situaciones de soporte de atención domiciliaría a familias, la temporalidad venderá determinada por los objetivos establecidos en PIA, seguimiento y la evaluación de este.

Artículo 20

Prestación del Servicio

1. La presentación del servicio a la persona usuaria, o a quien la represente legalmente, se hará en su domicilio por parte de los profesionales implicados en la prestación. En este acto se informará sobre las condiciones del servicio, derechos y deberes, y estos acuerdos se recogerán en el contrato asistencial con la firma de las partes, librándose copia a cada una.

2. Los servicios sociales municipales, en coordinación con el resto de los profesionales implicados, hará el seguimiento oportuno para que, una vez concedida la prestación, ésta se aplique correctamente.

3. Se revisará periódicamente el Plan Individual de Atención (PIA) establecido en cada uno de los casos; si bien, mientras no cambien las circunstancias que dieron lugar a su aprobación, serán prorrogados de oficio sin perjuicio de que sean revisadas sus circunstancias, de forma periódica, por los servicios sociales comunitarios básicos o, en cualquier momento, a instancia de parte.

4. La persona usuaria, o quien ostente la representación legal, puede solicitar la renuncia o la dejación en cualquier momento.

Capítulo VI

Procedimiento de altas y bajas

Artículo 21

Altas

1. El orden en la asignación de las altas será por los siguientes criterios:

- a) Supuesto prioritario por atención de Urgencia y/o emergencia social por situación de Riesgo Social.
- b) Valoración de la solicitud del SAD.
- c) Fecha de entrada, por los medios legalmente admitidos, de la solicitud de SAD Municipal.

2. La prioridad en la asignación de las altas en el SAD vendrá determinado por la gravedad en la situación de riesgo social, según los siguientes criterios:

- a) Falta de red de soporte familiar (nuclear y/o extensa) para atender las necesidades de la persona usuaria y no disponer de bienes inmuebles ni recursos económicos suficientes para atender la necesidad para la cual se solicita el servicio.
- b) Situación de riesgo de desprotección.

Artículo 22

Bajas

1. Las bajas pueden ser temporales o definitivas:

- a. Bajas o ceses temporales: se dará este cese en la prestación del servicio, cuando no superen los tres meses por año natural, tanto en periodo continuo como alternos a excepción de baja temporal por ingreso hospitalario. Las personas que se encuentren de baja temporal tienen el derecho del servicio, pero no a la reserva de plaza. Una vez comunicada la solicitud de reactivación del servicio, estos casos pasarán a tener consideración de prioritario en la lista de espera, y se dará el alta del servicio en un plazo máximo de diez días. La baja temporal por ingreso hospitalario, se otorgará cuando no se superen los seis meses por año natural, tanto en periodo continuo como alterno. En el caso de bajas temporales por hospitalización, se reservará la plaza hasta un máximo de treinta días. Las personas o familias tienen la obligación de comunicar las bajas temporales a los profesionales del servicio. En los casos de reactivación de SAD por alta hospitalaria, el inicio del SAD se producirá desde el día siguiente a la fecha de alta en los casos de





hospitalizaciones de menos de quince días, y en un plazo máximo de 48 h por los casos de hospitalizaciones de más de quince días. También podrá imponerse una baja temporal cuando la persona o familia atendida incumple las obligaciones adquiridas, a través de la resolución de un expediente sancionador.

- b. Bajas definitivas: son aquellas que signifiquen un cese definitivo del servicio. Las bajas definitivas se comunicarán al personal del SAD, a las personas destinatarias del servicio y/o a sus representantes legales o familiares más próximos. En cualquier caso, las personas o familias tienen la obligación de comunicar inmediatamente vía telefónica las bajas al personal del SAD, para poder reajustar los horarios de intervención de los profesionales de ayuda a domicilio.

Los motivos de baja pueden ser:

- A petición de la persona/familia interesada o de quién sea representante legal.
- Por ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederla.
- Traslado definitivo de su residencia a otro municipio, excepto en el caso de rotación familiar. Se entiende por rotación una estancia fuera del término municipal de Formentera de máximo seis meses. Un mes antes del retorno a Formentera, la persona interesada tiene que informar de la fecha exacta de reactivación del servicio, dado que en caso contrario no se podrá activar de nuevo.
- No querer firmar el contrato asistencial de SAD.
- Dejar de cumplir con los requisitos establecidos como persona beneficiaria o desaparición de las circunstancias que dieron lugar a la concesión del servicio.
- Cambio de circunstancias que motivan que ya no se necesita la prestación del servicio, o que hagan imposible llevarlo a cabo.
- En el caso de ser beneficiario de SAD municipal pasar a ser beneficiario de SAD dependencia. Renunciar al servicio de SAD dependencia para continuar recibiendo el servicio de SAD municipal.
- Superar los plazos máximos para una baja temporal del SAD, establecidos en seis meses. Resolución de un expediente sancionador con resultado de baja definitiva.
- Incumplimiento de los deberes recogidos en el artículo 25 de este Reglamento.
- Incumplimiento en el deber de copago del coste del servicio.
- Defunción del titular de la prestación.

Artículo 23

Modificación del servicio

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta en el inicio de la prestación del servicio podrá dar lugar a modificaciones. En cualquier caso será necesaria la valoración técnica correspondiente de los servicios sociales municipales.

Artículo 24

Procedimiento de urgencia y emergencia

1. Se establece un procedimiento de urgencia y emergencia para agilizar la puesta en marcha del servicio a propuesta suficientemente motivada en caso de extrema y urgente necesidad, sin perjuicio de su posterior tramitación de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto.
2. Las solicitudes se dirigirán a los servicios sociales municipales, los cuales, una vez valorada la urgencia, activarán el servicio en un máximo de 48 horas.

Capítulo VII

Derechos y deberes de las personas usuarias

Artículo 25

Derechos

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a domicilio tienen derecho a:

- Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- Acceder al Servicio de Ayuda a domicilio 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.
- La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de garantía de los derechos digitales y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas.
- Recibir una atención individualizada según sus necesidades específicas.





- Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración prescritos en cada caso.
- Recibir la atención en la hora acordada, salvo que se haya avisado de una modificación justificada o se haya producido una urgencia/emergencia.
- Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en el caso, sean necesarios.
- Recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos disponibles y sobre los requisitos de acceso; y también sobre otros recursos de protección sociales y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito.
- Recibir información puntual sobre las modificaciones que puedan producirse en el régimen del Servicio.
- Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.
- Acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- Estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o prestaciones entre las opciones que presenten las administraciones, siempre que no vaya en contra del normal desarrollo de la atención o perjudique a alguna de las partes que intervienen.
- Sugerir y hacer reclamaciones, es decir, ser escuchadas sobre las incidencias que observen en la prestación del servicio, así como, a conocer los canales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- Ser informadas de sus derechos y deberes desde el inicio del proceso de incorporación al Servicio, teniendo conocimiento de estos antes de confirmar la aceptación a las condiciones de este, mediante documento escrito facilitado al inicio de la prestación del servicio.
- Recibir información previa en relación con cualquier intervención que las afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre.
- El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- Asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- Participación regulada en el título IV de la Ley 4/2009, de 11 de junio en relación con la participación en los servicios sociales y los órganos de participación.
- Recibir un servicio de calidad y conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- La continuidad de la prestación del servicio en las condiciones establecidas o acordadas.
- Renunciar al servicio y prestaciones concedidos en los términos establecidos en la normativa vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- Cualquier otro derecho reconocido en la normativa vigente.

Artículo 26

Deberes

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a domicilio tienen los siguientes deberes:

- Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en este Reglamento.
- 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.
- Poner a disposición del personal del servicio los medios materiales adecuados para poder realizar las tareas acordadas con la persona usuaria.
- Mantener un trato correcto con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente de acuerdo con las tasas estipuladas en la ordenanza fiscal y de precios públicos municipales vigentes, incluidos los plazos de suspensión en los cuales reglamentariamente proceda el pago.
- Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares, sociales y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación.
- Comunicar las variaciones que se produzcan y que pueda dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio, como por ejemplo: cambios en la unidad de convivencia, en su situación de salud, psicosocial y en sus ingresos económicos.
- Comunicar con antelación suficiente cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio en los plazos establecidos en el presente reglamento (ingresos hospitalarios y resto de ausencias del domicilio).
- No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención o en el Plan de Actuación Individual.
- Firmar el contrato asistencial pertinente con el servicio y cumplir sus compromisos, firmados antes del inicio de la prestación del servicio.
- Mantener los animales domésticos libres de parásitos y debidamente vacunados para evitar contagios al personal que atiende en el domicilio. Además, mantenerlos fuera de los espacios de trabajo de los profesionales del Servicio de Ayuda a domicilio.
- Mantener las instalaciones, suministros y las condiciones de habitabilidad adecuadas para garantizar la prestación del servicio en condiciones de seguridad, orden e higiene óptimas para los profesionales del servicio y de las personas atendidas.
- Estar presentes en el domicilio para que pueda prestarse el servicio.



- Acudir a las entrevistas o estar presente en el domicilio cuando el personal del servicio los cite.
- Estar empadronados en Formentera y mantener la residencia efectiva.
- Cualquier otra que le sea exigida en la normativa vigente.

Capítulo VIII Participación económica de las personas usuarias

Artículo 27

Aportación económica de la persona usuaria

La persona usuaria participará económicamente en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en la Ordenanza fiscal y de precio público del Consell de Formentera que esté vigente y el resto de la normativa que sea de aplicación.

Artículo 28

Participación de las personas en el coste del servicio

1. La gestión y cobro del precio público derivado de la prestación del servicio se hará según lo que disponga la Ordenanza fiscal y de precio público vigente.
2. Este se computará en meses completos y por las horas de servicio efectivamente prestadas.
3. En caso de que se produzcan cambios en las circunstancias socioeconómicas que puedan influir en el cálculo del precio municipal, la persona beneficiaria o quien ostente la representación legal tiene la obligación de comunicarlo en el plazo máximo de un mes al Consell Insular de Formentera.
4. Los Servicios Sociales Comunitarios Básicos, una vez estudiadas y valoradas las circunstancias que dan origen al cambio, resolverá la aplicación del nuevo precio, siéndole de aplicación el nuevo porcentaje, como máximo, a partir del primer día del mes siguiente al de la resolución.

Capítulo IX Infracciones y sanciones de las personas beneficiarias

Artículo 29

Infracciones

En cuanto a las infracciones de las personas usuarias y sus correspondientes sanciones se estará a lo establecido en los artículos 42 y siguientes de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, así como los artículos 134 y siguientes de la ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears. En aquello no regulado en la normativa específica, se aplicará lo dispuesto en este capítulo.

Artículo 30

Subjetos responsables de la infracción

Son sujetos responsables de las infracciones las personas usuarias del SAD y/o los familiares o personas que tienen encomendada su cura en el entorno familiar.

Artículo 31

Tipología de infracciones de las personas usuarias

- Se consideran infracciones leves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:
- No facilitar al Consell Insular de Formentera los datos que le sean requeridos.
- No comunicar la ausencia del domicilio en tres o más ocasiones sin causa justificada.
- No comparecer a la fecha fijada a las entrevistas acordadas previamente con los profesionales gestores de la prestación cuando estos se lo requieran.
- Mostrar falta de consideración y de respeto hacia el personal del SAD o al personal técnico municipal referente del servicio.
- No facilitar o impedir la tarea de los profesionales del Servicio sin causa justificada.
- No seguir las prescripciones de los profesionales que prestan el servicio.
- Se consideran infracciones graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:





- Insultar, despreciar o descalificar al personal del Servicio o al personal técnico municipal referente del servicio.
- No comunicar a la Administración los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión del servicio.
- Hacer daño uso y/o producir daños al material de ayudas técnicas en régimen de préstamo.
- Incumplir los acuerdos relativos a las obligaciones previstas en el contrato asistencial (apartado 5 del Contrato asistencial).
- La comisión de tres infracciones leves en un periodo de seis meses.
- Se consideran infracciones muy graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:
 - Falsear datos a la Administración, las cuales sean determinantes para acceder a la prestación.
 - Falta de respeto grave, abusos, insultos, amenazas, agresión física (o intentos de agresión), agresión psicológica, comportamiento incívico y / o acoso que suponga un riesgo para el personal del SAD o al personal técnico municipal referente del servicio y que haga inviable la continuidad en la prestación del servicio en condiciones de seguridad y salud por los/las trabajadores/as.
 - Incumplir los acuerdos relativos a las condiciones económicas del contrato asistencial.
 - La comisión de dos infracciones graves en un periodo de seis meses.

Artículo 32

Sanciones para infracciones de las personas usuarias

Además de las legalmente establecidas que sean de aplicación, se pueden imponer las sanciones siguientes:

- Para las infracciones leves, una amonestación por escrito.
- Para las infracciones graves, la suspensión de la condición de persona usuaria o beneficiaria del Servicio por un período máximo de doce meses.
- Para las infracciones muy graves, la extinción de la prestación o del servicio.

Artículo 33

Comisión de valoración

1. El equipo de técnicos referentes de los servicios sociales municipales valorará los informes sobre posibles infracciones y alegaciones presentadas ante la resolución de inicio e instrucción del procedimiento sancionador. Posteriormente realizará un informe propuesta que elevará al órgano competente municipal sobre la posible imposición de las sanciones y, si procede, sobre la resolución de las posibles alegaciones presentadas.

2. Esta Comisión también valorará y propondrá al órgano municipal competente la pertinente resolución de las quejas y sugerencias de las personas usuarias del servicio.

3. La composición mínima de la Comisión será: Coordinador o coordinadora del área de Bienestar Social, 2 trabajadores/as sociales del equipo y, si es el caso, una persona representando de la entidad encargada de la gestión indirecta del servicio domiciliario que corresponda.

4. Dentro de sus competencias, la Comisión puede realizar informe proponiendo resoluciones sobre posibles suspensiones temporales del servicio. Concretamente se informará en relación con:

- La suspensión temporal del servicio mientras el domicilio no reúna las condiciones adecuadas, o no se cuente con los medios técnicos o de suministro para que se pueda llevar a cabo el servicio.
- La suspensión temporal del servicio durante un mínimo de tres y un máximo de quince días, si se produce una carencia de respecto al personal que presta el servicio, se supera el límite de tiempo establecido para la baja temporal, reiteración de dos amonestaciones, o si se hace un uso inadecuado del servicio (residencia efectiva a domicilio distinto del indicado al alta, dedicar tiempo del servicio a tareas no incluidas al alta, ocultar la presencia de otras personas en el domicilio, incumplimiento grave de los compromisos acordados con el personal del servicio).
- La suspensión temporal del servicio mientras la persona atendida no se encuentre, en conformidad con las prescripciones de la ordenanza fiscal y de precio público municipal que esté vigente, al corriente de pago del coste del servicio que le corresponde abonar.

5. En todos estos procedimientos de valoración, la Comisión puede invitar a las personas que considere de interés en el procedimiento sancionador.

Artículo 34

Procedimiento sancionador

1. Mediante la pertinente resolución del órgano competente, se incoará el procedimiento sancionador y se determinará a quién corresponde la instrucción, garantizando, en todo caso, el trámite de audiencia a los interesados. La resolución será motivada y pertinentemente notificada.

2. Esta resolución de inicio del expediente sancionador se realizará con informe previo a propuesta de los servicios sociales municipales.
3. Una vez finalizado este trámite de audiencia previa, se volverá a emitir informe propuesta al órgano competente encargado de resolver las posibles alegaciones presentadas y de imponer, si procede, sanciones. Este emitirá resolución del procedimiento y la notificará, a los efectos oportunos, a los interesados.

Artículo 35 **Recursos legales**

Contra las resoluciones que se dicten en los procedimientos sancionadores se pueden interponer los recursos administrativos y jurisdiccionales que legalmente sean procedentes.

Capítulo X **Seguimiento, evaluación y calidad del servicio. Quejas y sugerencias**

Artículo 36 **Seguimiento y evaluación**

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo el seguimiento del caso según las indicaciones de los protocolos, reflejándose a cada expediente cualquier incidencia significativa o cambio en su situación.

Artículo 37 **Revisión**

1. La prestación del servicio podrá ser revisada de oficio por los Servicios Sociales, o a solicitud de la persona usuaria o de su representante legal, conforme a aquello establecido en el artículo 20 del presente reglamento.
2. Igualmente, el/la trabajador/a social podrá revisar el calendario de prestación del servicio establecido a cada persona usuaria, reservándose el derecho de hacer las modificaciones pertinentes en base en el estado de necesidad de esta, la demanda existente en cada momento y la disponibilidad de horas de trabajadores/as familiares.
3. Como mínimo de forma anual se realizará la actualización de los datos económicos de la unidad de convivencia.
4. La revisión de cada caso podrá dar lugar a su continuidad, la modificación, suspensión o extinción del servicio. Igualmente la revisión podrá dar lugar a un cambio en la tarifa del SAD aplicable en función de aquello establecido en las ordenanzas fiscales en vigor.

Artículo 38 **Quejas y sugerencias**

Cuando se quiera realizar una queja o sugerencia, se podrá hacer mediante las siguientes vías:

- a) Presencialmente:
 - Verbalmente a cualquier profesional del SAD, el cual lo comunicará al profesional referente del SAD.
 - Presentando una instancia en cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC).
- b) Telemáticamente: mediante correo electrónico dirigido a benestarsocial@conselldeformentera.cat.
- c) Telefónicamente, a través del teléfono 971 321 271.

Artículo 39 **Protección de Datos**

1. En conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de garantía de los derechos digitales y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas, el centro está obligado a mantener el correspondiente secreto profesional respecto a la información de carácter personal, así como a hacer el tratamiento adecuado según la finalidad de los datos personales y el grado de seguridad correspondiente conforme a lo que prevé la legislación aplicable.
2. Los datos de carácter personal necesarios de la persona usuaria, de sus familiares, de los responsables de la persona usuaria o del



representante legal se registran en un fichero que puede ser automatizado, todo o en parte, del cual es responsable el Consell Insular de Formentera, con la única finalidad de prestar los servicios y garantizar los derechos y las obligaciones derivados del SAD. Los datos no se librarán a terceros salvo el caso de obligación para seguir prestando el servicio o bien por obligación legal.

Disposición final única

Entrada en vigor

Este reglamento no entrará en vigor hasta que no se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Illes Balears, y hasta que no haya transcurrido quince días desde la recepción de la norma por las administraciones autonómica y estatal.

Lo que se hace saber para su conocimiento.

Formentera, 15 de mayo de 2023

La presidenta

Ana Juan Torres

