

## ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

### ÍNDICE

#### Preámbulo

#### Capítulo I. Disposiciones generales

- Artículo 1. Objecto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Definiciones
- Artículo 4. Finalidad
- Artículo 5. Objetivos
- Artículo 6. Modalidades de prestación del servicio
- Artículo 7. Tareas excluidas del servicio
- Artículo 8. Régimen de compatibilidades
- Artículo 9. Gratuidad del servicio
- Artículo 10. Frecuencia e intensidad del servicio

#### Capítulo II. Competencias de la Mancomunitat

- Artículo 11. Competencias de la Mancomunitat

#### Capítulo III. Personas beneficiarias

- Artículo 12. Personas beneficiarias
- Artículo 13. Derechos de las personas usuarias
- Artículo 14. Deberes de las personas usuarias

#### Capítulo IV. Personas profesionales y funciones

- Artículo 15. Personas profesionales
- Artículo 16. Funciones

#### Capítulo V. Modalidades de acceso y requisitos

- Artículo 17. Acceso al Servicio
- Artículo 18. Requisitos
- Artículo 19. Baremo de selección de solicitudes

#### Capítulo VI. Procedimiento

- Artículo 20. Procedimientos de actuación
- Artículo 21. Procedimiento directo
- Artículo 22. Procedimiento ordinario
- Artículo 23. Inicio del procedimiento
- Artículo 24. Documentación
- Artículo 25. Instrucción
- Artículo 26. Propuesta de resolución
- Artículo 27. Resolución
- Artículo 28. Causas de denegación
- Artículo 29. Inicio de la prestación del servicio
- Artículo 30. Seguimiento
- Artículo 31. Modificación
- Artículo 32. Suspensión
- Artículo 33. Extinción
- Artículo 34. Procedimiento de urgencia

#### Capítulo VII. Financiación

- Artículo 35. Financiación

#### Capítulo VIII. Régimen sancionador

- Artículo 36. Infracciones



Artículo 37. Sanciones  
Artículo 38. Procedimiento sancionador

#### Disposiciones adicionales

Primera. IPREM  
Segunda. Ingresos de la unidad de convivencia  
Tercera. Denominación de la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes  
Cuarta. Protección de datos personales

#### Disposiciones transitorias

Primera. Procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de este reglamento  
Segunda. Régimen de las personas beneficiarias del servicio

#### Disposición final

#### Única. Entrada en vigor

ANEXO 1. Baremo SAD  
ANEXO 2. Informe SAD  
ANEXO 3. Compromiso

## PREÁMBULO

Los sistemas de servicios sociales constituyen uno de los pilares del estado social y democrático de derecho surgido a partir de la aprobación de la Constitución en 1978, la cual atribuye en el artículo 148.1.20 la competencia exclusiva en materia de asistencia social a las comunidades autónomas.

La Comunidad Valenciana asume las competencias plenas en servicios sociales a través de los apartados 24º y 27º del artículo 49.1 de su Estatuto de Autonomía, según la redacción dada a este por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

En cuanto a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, recoge como competencia de las mancomunidades “ la prestación de los servicios o la ejecución de las obras de su competencia las potestades señaladas en el apartado 1 de este artículo que determinen sus Estatutos”, asimismo el artículo 44.1 establece que “se reconoce a los municipios el derecho a asociarse con otros en mancomunidades para la ejecución en común de obras y servicios determinados de su competencia”.

De este modo los Estatutos de la Mancomunitat de la Bonaigua establece, en su artículo 4 como fines de la Mancomunitat, evaluar e informar de situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, actuaciones en promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, así como contra la violencia de género y la prestación de servicios sociales, promoción, reinserción social y promoción de políticas que permitan avanzar en la igualdad efectiva de hombres y mujeres.

En el mismo sentido se expresa la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana, la cual recoge “Corresponde a las mancomunidades de municipios, para la prestación de los servicios o la ejecución de las obras de su competencia, las potestades contempladas en la normativa básica de régimen local que determinen sus Estatutos. En defecto de previsión estatutaria le corresponderán todas las enumeradas en dicha normativa siempre que sean precisas para el cumplimiento de su finalidad y de acuerdo con la legislación aplicable a cada una de dichas potestades. (artículo 91.2).

El Catálogo de Referencia de Servicios Sociales, aprobado el 16 de enero de 2013 por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, incluye entre las prestaciones de servicio la 1.2 A) «Ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia» definida como «conjunto de atenciones y cuidados de carácter personal, psicosocial, educativo, técnico y doméstico que pueden tener un carácter preventivo,



asistencial/rehabilitador destinadas a familias y personas con dificultades para procurarse su bienestar físico, social y psicológico, proporcionándoles la posibilidad de continuar en su entorno habitual».

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana regula las competencias de los municipios y establece que corresponde a estos «la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a los que hace referencia el artículo 18.1» (artículo 29.1.b). Estos servicios de atención primaria son prestados en las zonas básicas de Servicios Sociales, que se constituyen en los «municipios de más de 5.000 habitantes. Por razones de eficiencia y optimización de recursos, varios municipios podrán agruparse con otros próximos y formar parte de una misma zona aunque uno o varios de ellos posea más de 5.000 habitantes» (artículo 22.3), e incluyen como uno de sus servicios el de promoción de la autonomía personal (artículo 18.1 b), el cual, al estar enmarcado dentro del Servicio Público Valenciano de Servicios Sociales, tiene carácter de servicio público esencial, «porque de este se derivan prestaciones indispensables para satisfacer las necesidades básicas personales y mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía, según el que dispone el artículo 128.2 de la Constitución Española» (artículo 5.3).

Así mismo, la «atención domiciliaria» se establece como prestación profesional del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, la cual comprende la «ayuda a domicilio» (artículo 36.1. h 1.), y se puede proveer a través de tres modalidades, entre las cuales están, la gestión directa o por medios propios, que es la forma de provisión preferente, y la gestión indirecta de acuerdo con alguna de las fórmulas establecidas en la normativa sobre contratos del sector público (artículo 34.1).

En cuanto a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en el artículo 15, incluye el Servicio de Ayuda a Domicilio en su catálogo de servicios y lo define, en su artículo 23, como el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función:

- a) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar. Limpieza, lavado, cocina u otros.
- b) Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.

En cuanto a la regulación autonómica sobre dependencia, en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo del Consell, por el cual se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia en las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, se establece el Catálogo de servicios y prestaciones económicas para la promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia de la Comunidad Valenciana.

Un aspecto fundamental del decreto es establecer un régimen de compatibilidades entre los diferentes servicios y prestaciones que permita dar cobertura a todas las situaciones en las cuales se puede encontrar la persona en situación de dependencia, facilitando su desarrollo personal y el máximo nivel de autonomía personal.

El Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Valenciana, a excepción de lo que se establece en el Decreto 62/2017, carece de regulación autonómica específica y son las entidades locales las que han procedido a su regulación en su ámbito respectivo.

## **CAPÍTULO I. Disposiciones generales**

### **Artículo 1. Objeto**

Este Reglamento tiene por objeto la regulación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD), en el ámbito territorial de la Mancomunitat de la Bonaigua, prestados por los Servicios Sociales de la misma, como a garante de los derechos subjetivos de la ciudadanía dentro del ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. Sin perjuicio de la normativa reguladora específica del SAD para personas en situación de Dependencia.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

Este reglamento será aplicable a aquellas personas y unidades de convivencia con residencia efectiva en los municipios que integran la Mancomunitat de la Bonaigua (Aigües, Busot, Tibi y Torremanzanas) que, para suplir carencias en el ejercicio de su autonomía, solicitan el SAD como apoyo y asistencia para continuar en su entorno habitual.



### Artículo 3. Definiciones

La Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana define la atención domiciliaria como la prestación que tiene por objeto la detección de posibles situaciones de riesgo y la mejora de las condiciones de calidad de vida de las personas mediante la atención domiciliaria de éstas y, si se requiere, unidad de convivencia, de acuerdo con sus necesidades. La prestación de atención domiciliaria comprende la ayuda a domicilio y la define como el conjunto de actuaciones y cuidados realizados principalmente en el domicilio de la persona y su entorno con la finalidad de atender las necesidades de la vida diaria y dar soporte personal para las personas que presentan limitaciones físicas, sociales y psicológicas.

El SAD es, por tanto un servicio comprendido en la prestación de atención domiciliaria consistente en cuidado y actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona, con la finalidad de atender las necesidades de la vida diaria y de prestar apoyo personal de carácter polivalente y preventivo, seguimiento y acompañamiento para las personas y, en su caso, unidad de convivencia, que presentan dificultades físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Como servicio integrado dentro de la Atención Primaria de Carácter Básico tiene las características de universal, carácter generalista y polivalente, enfoque comunitario, carácter preventivo e integrador, y profesional.

Consta de tres modalidades de acceso: directo, ordinario y de urgencia.

### Artículo 4 Finalidad

La finalidad del SAD es:

- a) Prevenir, mantener, restablecer e incrementar el nivel de bienestar físico y psicosocial de la persona o núcleo de convivencia.
- b) Favorecer la permanencia de personas en su entorno.
- c) Mantener y potenciar los núcleos familiares y vecinales.
- d) Prevenir situaciones de marginación y aislamiento.
- e) Propiciar la autonomía personal y/o del núcleo de convivencia.

### Artículo 5. Objetivos

El objetivo general del SAD es contribuir a elevar el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos que tiene dificultades en el ámbito de la convivencia siempre que no puedan satisfacerlas por medios personales propios.

Los objetivos del SAD se articulan en cuatro grandes grupos:

a) Asistencial:

- Apoyar en la realización de aquellas actividades de la vida diaria que no puedan ejercitar por sí solas, realizando tareas de atención personal y/o domésticas.
- Atender situaciones coyunturales de crisis personales o familiar.
- Promover la adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona.
- Complementar la función de la familia cuando ésta (por motivos justificados) no pueda responder adecuadamente a todas las necesidades de la persona beneficiaria.

b) Preventivo:

- Colaborar en el mantenimiento de la persona usuaria en su entorno habitual.
- Mejorar el equilibrio personal del usuario o usuaria, de su familia y de su entorno, mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
- Evitar o retrasar el internamiento de personas en instituciones.
- Prevenir el riesgo de marginación, aislamiento o abandono, prevenir el progresivo deterioro de las familias o su claudicación en el desarrollo de los cuidados.



c) Rehabilitador:

- Estimular y potenciar su autonomía personal.
- Mejorar la capacidad de las personas para desarrollarse en su medio habitual.
- Favorecer la adquisición de unos hábitos de vida saludables.

d) Psicoeducativo:

- Potenciar un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno personal.
- Estimular la adquisición de hábitos que favorezcan la adaptación al medio y facilitan la continuidad en este.
- Proporcionar elementos educativos en competencias parentales.
- Promoción de la adquisición de competencias personales y sociales.
- Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.

### Artículo 6. Modalidades de prestaciones del servicio

En base a la variedad de recursos que se ofrecen desde esta prestación profesional, podemos agruparlas en los tipos de actuaciones siguientes:

1. Tareas de carácter personal. Engloban todas aquellas actividades que se dirigen a la persona usuaria del servicio, cuando ésta no puede realizarlas por sí misma, o cuando precise:
  - a) Apoyo en el aseo y cuidado personal con el objeto de mantener la higiene corporal, con especial atención a encamados e incontinentes.
  - b) Ayuda para la ingesta de alimentos por vía oral siempre que la persona usuaria no sea autónoma para realizar por sí misma la actividad.
  - c) Supervisión, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo y del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.
  - d) Apoyo a la movilización, tanto dentro como fuera del domicilio, incluyendo: levantarse/acostarse, deambular por la casa, subir, bajar escalas.
  - e) Acompañar, conversar, hablar, dialogar con la persona.
  - f) Acompañamiento fuera del hogar para la realización de varias gestiones, como por ejemplo visitas médicas, tramitación de documentos, compra de medicación, acompañamiento de menores al colegio, paseo, y otras análogas.
  - g) Ayuda en el manejo de productos de apoyo.
  - h) Facilitación de actividades de ocio y/o de estimulación cognitiva en el hogar mediante la entrega de material para la realización de trabajos manuales, así como prensa periódica, revistas, libros o similares.
  - i) Otras atenciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores, que puedan facilitar su autonomía y relación con el entorno.
2. Tareas de carácter psicosocial y educativo. Se refieren a las intervenciones técnico- profesionales, formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad donde se desarrolle la vida de la persona usuaria, así como al apoyo a la estructuración familiar. Puede incluir las siguientes actividades:
  - a) Planificación de higiene familiar.
  - b) Información y aprendizaje de hábitos de vida saludables.
  - c) Formación en hábitos convivenciales (familia, entorno, etc.). Observación de relaciones familiares y sociales con el fin de detectar cambios situacionales que puedan influir en la intervención.
  - d) Apoyo en el desarrollo de capacidades personales en las funciones parentales.
  - e) Fomento de habilidades para la organización económica y familiar.
  - f) Apoyo en el desarrollo de capacidades para la integración en la comunidad y especialización.
  - g) Apoyo y orientación en trámites administrativos.
  - h) Otras atenciones de carácter complementario, no recogidas anteriormente, que puedan favorecer su integración social.
3. Tareas de carácter doméstico. Se entienden como tales aquellas actividades y tareas que se realizan de forma



cotidiana en el hogar, como, por ejemplo:

- a) La alimentación. Comprenderá, entre otras, las labores de compra y la preparación de alimentos en el hogar o, si procede, facilitar la provisión de las comidas a domicilio.
- b) La ropa. Comprenderá las funciones de lavarla, plancharla, coserla, ordenarla, comprarla y otras análogas.
- c) La limpieza habitual, e higiene cotidiana de la vivienda de la persona titular, comprenderá entre otras: hacer la cama, barrer, frotar el pavimento, fregar la vajilla, limpiar el baño...
- d) Y, en general, apoyo a la organización y orden domésticos.

En el caso de personas que vivan solas y tengan dificultades para realizar tareas y limpiezas que requieran esfuerzo, o que su realización suponga riesgo para la persona usuaria, se podrá incluir tareas de "limpieza a fondo de carácter extraordinario", como por ejemplo vidrios, zonas altas, techos, cortinas, azulejos, lámparas, persianas y extractores, a propuesta técnica.

4. La recepción de la persona beneficiaria de las prestaciones del servicio detalladas en este artículo no exime a sus familiares del cumplimiento de sus deberes de cuidado y atención hacia ésta.

#### Artículo 7. Tareas excluidas del servicio

Quedan excluidas del servicio las actuaciones siguientes:

- a) La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- b) La atención a animales de compañía.
- c) Hacer arreglos de la casa de cierta entidad (tareas de pintura, empapelado, etc.).
- d) Limpieza fuera del hogar (escala, rellano, patio...).
- e) Realización de aquellas tareas domésticas que suponen un riesgo físico para la persona auxiliar de ayuda a domicilio y/o peligro para la salud, de acuerdo con la legislación vigente en materia laboral.
- f) La "limpieza de choque" de la vivienda cuando se encuentre en malas condiciones de higiene. La Mancomunitat de la Bonaigua dispondrá de los medios que estime oportunos para su realización con anterioridad a la puesta en marcha del servicio. Ir a buscar la persona usuaria a un lugar que no sea su domicilio habitual, salvo propuesta técnica.
- g) Los servicios prestados por personal voluntario.
- h) Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una calificación profesional específica. En concreto:
  - Tomar la tensión.
  - Colocar o quitar sondas.
  - Suministrar medicación que implique especialización por parte de quien la administra.
  - La realización de ejercicios específicos de rehabilitación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
  - Realizar curas.

De manera general, no se prestará el servicio en lo que no esté directamente relacionado con la atención a la persona usuaria establecido por el técnico o la técnica de servicios sociales de referencia.

#### Artículo 8. Régimen de compatibilidades

Para el conjunto de la población, el SAD será compatible con las prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas del Sistema Público de Servicios Sociales que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos para el mismo.

Sin perjuicio de lo establecido en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el cual se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia en las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, para las personas con resolución de dependencia, siempre que se haya tramitado la solicitud correspondiente del recurso SAD/Prestación económica vinculada al SAD y en tanto se haga efectiva la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención por parte de la Conselleria, el SAD podrá ser concedido por la Mancomunitat de la Bonaigua a través del procedimiento ordinario y será compatible con:

- a) Teleasistencia.



- b) Servicios de prevención de dependencia y promoción de la autonomía personal.
- c) Plaza en centro de atención diurna o prestación vinculada al servicio centro de atención diurna: solo para casos de Grado 2 y Grado 3 se podrá dar de alta la persona en el SAD con limitación de un máximo de 22 horas mensuales.
- d) Plaza en centro ocupacional.  
Atendiendo a las necesidades de aquellas personas que acudan a centro de día, las tareas del SAD se concretarán como máximo en las siguientes:
  - a) Levantar.
  - b) Aseo básico, cambio de pañal y vestir.
  - c) Acompañar.

Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2 de este artículo, el SAD de acceso ordinario no es compatible con la Prestación económica para curas en el entorno familiar y la Prestación económica vinculada al SAD del sistema de dependencia, excepto en casos puntuales que requieran una mayor cobertura avalados por un informe técnico, ni con el SAD de acceso directo.

#### Artículo 9. Gratuidad del servicio

El SAD de acceso ordinario y el de acceso de urgencia, serán gratuitos para las personas usuarias.

En el SAD de acceso directo, a las personas dependientes con Programa Individual de Atención en el cual se establece el SAD, se les prestarán los servicios prescritos conforme a lo que se establece en la resolución sin ningún coste para la persona usuaria.

#### Artículo 10. Frecuencia e intensidad del servicio

La Mancomunitat de la Bonaigua procurará la prestación del SAD de acceso ordinario y el de acceso de urgencia en los términos y condiciones establecidos en el Plan personalizado de intervención social, y será realizada por los profesionales indicados en éste, conforme a las previsiones siguientes:

- a) El periodo de duración de las prestaciones será el que se determine expresamente en la resolución de concesión, y no puede ser superior a tres años sin renovación previa.
- b) La frecuencia del SAD estará determinada por la valoración técnica de la situación de la necesidad de la persona solicitante del servicio. Como regla general, no serán prestadas más de 10 horas semanales (máximo dos horas diarias, de lunes a viernes).
- c) El SAD se prestará en los días y horas establecidos para cada caso, de lunes a viernes. No se prestará ni fines de semana, ni festivos, excepto para casos de atención personal o con menores implicados y con la propuesta expresa previa de los servicios sociales recogida en el informe social realizado por el trabajador o trabajadora social que corresponda.
- d) El horario del SAD será de 8 a 15 horas como regla general. En casos excepcionales y siempre después de valoración del trabajador o trabajadora social podrá prestarse en horario diferente. Si la prestación del servicio fuera a partir de las 22 horas, se contabilizarán como horas nocturnas y así se hará constar en la resolución de concesión.
- e) Durante las vacaciones del auxiliar de ayuda a domicilio no se prestará el servicio, excepto aquellos casos que sean valorados como excepcionales y de acuerdo con las posibilidades del servicio.
- f) Si la persona usuaria vive de manera rotatoria entre varios domicilios situados en el municipio, y lo hace de forma organizada y secuenciada, se podrá valorar la concesión del SAD en cada uno de estos domicilios. En estos casos, los periodos de prestación del servicio serán como mínimo de un mes de duración, y el servicio siempre estará ligado a la realización de tareas personales o de apoyo a la persona cuidadora en el domicilio, no domésticas.

Para las personas con SAD de acceso directo, el servicio de carácter personal y doméstico se prestará con las intensidades que detalle la misma resolución del Programa Individual de Atención emitida por la Conselleria competente en materia de dependencia, siempre respetando las intensidades establecidas para cada grado de dependencia en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Serán aplicables las previsiones de los subapartados c) y d) del apartado anterior.





## CAPÍTULO II. Competencias de la Mancomunitat

### Artículo 11. Competencias de la Mancomunitat

Las competencias de la Mancomunitat de la Bonaigua en cuanto al SAD de acceso ordinario y el de acceso de urgencia son:

- a) Recibir la demanda de SAD.
- b) Estudiar, diagnosticar, valorar y resolver las solicitudes de SAD, derivando a otros recursos o instituciones aquellas que no sean de su competencia.
- c) Elaborar el Plan personalizado de intervención social en cada caso definiendo la frecuencia, el horario y las actividades a llevar a cabo,
- d) Puesta en marcha del servicio.
- e) Seguimiento de la situación de las personas usuarias.
- f) Evaluar la calidad del servicio.
- g) Coordinación del SAD con el resto de programas y prestaciones, tanto sociales como de otra índole que puedan intervenir en el servicio.
- h) Colaboración con otros profesionales e instituciones que intervengan o puedan intervenir en el servicio.
- i) Coordinar los recursos existentes para la financiación del servicio.
- j) Optar por la forma de gestión y contratación más idónea para asegurar el mejor servicio, con la selección de los profesionales y la entidad concesionaria, la contratación de la cual se regulará según la normativa legal correspondiente.

En cuanto al SAD de acceso directo, las competencias de la Mancomunitat de la Bonaigua son:

- a) Las atribuciones previstas en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el cual se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia en las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas para las personas con resolución de dependencia para la tramitación del reconocimiento de la situación de dependencia.
- b) Las previstas en los subapartados c), d), e), f), g), h) i) y j) del apartado anterior.

## CAPÍTULO III. Personas beneficiarias

### Artículo 12. Personas beneficiarias

Podrán recibir el SAD, todas aquellas personas y unidades de convivencia con residencia efectiva en cualquiera de los municipios de la Mancomunitat de la Bonaigua, que necesiten apoyo para el ejercicio de su autonomía y requieran asistencia para continuar en su entorno habitual. Y en concreto:

- a) Personas que tengan reconocida la situación de dependencia y que, a través de la correspondiente resolución del Programa individual de atención (PIA), se les haya prescrito el SAD.
- b) Personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, no reconocidas como personas en situación de dependencia.
- c) Personas o familias con necesidad de apoyo familiar.

### Artículo 13. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias del SAD tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) Acceder, permanecer y cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia.
- c) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- d) Derecho a pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo del servicio, accedan en su domicilio.
- e) Recibir las prestaciones concedidas y de la manera que le hayan sido determinadas en la resolución adoptada, de acuerdo con la problemática que plantea y la valoración técnica posterior.
- f) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- g) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.





- h) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- i) Ser oídos sobre las incidencias relevantes que observen en la prestación del servicio, así como a conocer las vías formales establecidas para formular quejas y sugerencias.
- j) Realizar la evaluación sobre calidad del servicio.
- k) Cualesquiera otros que les reconozca la normativa vigente.

El ejercicio de estos derechos podrá verse modificado en situaciones de necesidad por razones organizativas y calendario oficial de festivos.

#### **Artículo 14. Deberes de las personas usuarias**

Las personas usuarias del SAD tienen los siguientes deberes:

- a) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b) Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- c) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- d) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- e) Permanecer en el domicilio durante la prestación del servicio y comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- f) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa individual de atención o en el Plan personalizado de intervención social.
- g) Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- h) Mantener a los animales de compañía en las condiciones adecuadas para evitar todo tipos de contagios al personal que le atiende a domicilio.
- i) Facilitar los datos sanitarios relativos a los miembros de la unidad de convivencia, al objeto de rellenar lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales.

### **CAPÍTULO IV. Personas profesionales y funciones**

#### **Artículo 15. Personas profesionales**

En la prestación del SAD de acceso ordinario y el de acceso de urgencia intervienen las siguientes personas profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Carácter Básico:

- a) En un primer nivel, la persona que coordina el servicio y las personas profesionales en trabajo social, que ejercen una labor de carácter técnico (diagnóstico, diseño de intervención dentro del hogar, seguimiento y evaluación) que colaboran en el diseño de la intervención y seguimiento de casos con funciones educativas.
- b) En un segundo nivel intervendrán el personal auxiliar de ayuda a domicilio como profesionales que se encargan de la ejecución.

Entre los dos niveles se establecerán líneas de coordinación, las cuales quedarán reflejadas en el Plan personalizado de intervención social del caso.

En la prestación del SAD de acceso directo, los trabajadores y las trabajadoras sociales intervendrán en las actuaciones de tramitación, valoración de la idoneidad del recurso y coordinación ofreciendo la puesta en marcha; mientras que el personal auxiliar de ayuda a domicilio intervendrá como profesionales que se encargan de la ejecución. También intervendrán, en su caso, las personas profesionales de la empresa concesionaria que se determine en el contrato celebrado como apoyo al SAD.

#### **Artículo 16. Funciones**

Las funciones o tareas específicas a desarrollar por perfil profesional son:



1) Coordinador/a del SAD. Las funciones básicas de la persona que ejerce la coordinación del servicio son:

- a) Gestión y dirección: recogida de las propuestas de las unidades de trabajo social, gestión de las listas de espera, asignación de casos a los auxiliares que prestan el servicio y seguimiento del trabajo para articular un buen funcionamiento, con la puesta en marcha y resolución de las incidencias que surjan en su seguimiento.
- b) Control del gasto generado, en su caso, en colaboración con la Unidad Administrativa de los servicios prestados por la entidad concesionaria y seguimiento de los convenios firmados en referencia al SAD. Así como la elaboración de presupuestos y previsiones de gastos.
- c) Gestiones de Coordinación:
  - con la Conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
  - con otros agentes implicados como la empresa concesionaria, las zonas y el personal auxiliar de ayuda domicilio, manteniendo reuniones de seguimiento de casos.
  - Representar el servicio en la resolución de conflictos y propuesta de altas, bajas, modificaciones o suspensiones a la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes.
- d) Evaluar la situación del servicio en cada momento con memorias anuales.

2) Trabajador/a social:

- a) Recepción de la demanda, detección, estudio y diagnóstico.
- b) Definir los objetivos de la intervención, metodología a seguir y proponer contenido e intensidad del servicio.
- c) Elaboración del Informe social.
- d) Seguimiento y evaluación del caso.
- e) Coordinación con el personal auxiliar de ayuda domicilio y la empresa concesionaria en el seguimiento de casos puntuales (con intervención psicoeducativa u otras).
- f) Canalizar la demanda de prestación del servicio en aquellos casos que no corresponda ser atendido por el servicio de la Mancomunitat de la Bonaigua.

3) Auxiliar de ayuda a domicilio:

- a) Ejecutar las tareas establecidas en el plan de intervención previsto en cada caso
- b) Iniciar y finalizar el servicio prestado a cada persona tendida, habiendo de ceñirse en cuanto a su contenido, horarios y frecuencias, a las indicaciones de los/ las técnicos/as de la Mancomunitat.
- c) Observar la dinámica cotidiana a fin de detectar situaciones de riesgo y comunicarlo a los/las trabajadores/as sociales cuando siga procedente.
- d) Reuniones periódicas con el personal técnico para supervisión
- e) Prepararse y reciclarse en la materia objeto del servicio.
- f) Informar a la Coordinadora del Servicio de cuantos incidentes afecten a la prestación del mismo.

4) Empresa concesionaria:(en su caso)

- a) Apoyar al SAD que realiza la Mancomunitat de la Bonaigua y bajo la supervisión de éste.
- b) Respetar y cumplir las prescripciones y condiciones que rigen el contrato celebrado.
- c) El personal auxiliar de ayuda a domicilio de la empresa concesionaria realizará las funciones descritas en el apartado 4) de este artículo.

## CAPÍTULO V. Modalidades de acceso y requisitos

### Artículo 17. Acceso al Servicio

El acceso al SAD se realizará a través del nivel de Atención Primaria de Carácter Básico, primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, y podrá derivarse de las modalidades de acceso siguientes:

- 1) Acceso directo. Accederán al SAD desde esta modalidad, aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia, y que les haya sido reconocido el SAD, como modalidad de intervención adecuada a las



necesidades de la persona, en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

El servicio se prestará a las personas beneficiarias mientras tengan el Programa Individual de Atención en vigor.

2) Acceso ordinario. Podrán acceder al SAD desde esta modalidad aquellas personas que:

- a. Pertenezcan a uno de los grupos recogidos en el artículo 12, y que el servicio solicitado sea un recurso técnicamente adecuado. A estos efectos, la adecuación del servicio se acreditará mediante informe del trabajador o trabajadora social de la Mancomunitat, validado por la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes, que contendrá el diagnóstico social de la persona interesada. A fin de determinar la prioridad en el acceso al SAD, se valorarán la autonomía personal, la situación sociofamiliar, la situación de la vivienda, la valoración del riesgo de no intervención, la situación económica y cualquier circunstancia de relevancia que se estime en la valoración técnica con aplicación del baremo correspondiente.
- b. Cumplan los requisitos establecidos en el artículo 18.

Las personas beneficiarias recibirán el servicio con carácter temporal, durante un máximo de 6 meses, en el caso de actuaciones de carácter psicosocial y educativo, y hasta la revisión del servicio en el resto de actuaciones.

3) Acceso de urgencia. Para acceder al SAD desde esta modalidad se requerirá la existencia de una situación sobrevenida debidamente justificada (enfermedad del solicitante, accidente, intervenciones, incapacidad o imposibilidad de asumir las curas por parte del cuidador principal, o situaciones de urgencias sociales, como las previstas en el artículo 70 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, o normativa que la sustituya) que merme la capacidad para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria de la persona solicitante y que esta no dispongo de apoyos suficientes en su entorno habitual.

#### Artículo 18 Requisitos

1) Acceso por procedimiento directo.

Para ser persona beneficiaria de este servicio, la persona solicitante tendrá que tener reconocida la situación de dependencia y aprobado el SAD en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención emitido por la Conselleria competente en la materia.

2) Acceso por el procedimiento ordinario.

Para ser persona beneficiaria de este servicio, las personas solicitantes y las personas miembros de la unidad de convivencia, en su caso, tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar empadronado/empadronada y con residencia continuada en cualquiera de los municipios de la Mancomunitat de la Bonaigua.
- b) Encontrarse en una situación de necesidad a la cual no pueda hacer frente por sus medios propios y pueda ser atendida con alguno de los servicios que constituyen el contenido de la ayuda a domicilio.  
Se considera que una persona solicitante se encuentra en situación de necesidad cuando en la aplicación del baremo para la prestación del servicio (anexo I) en casos de:
  - «Personas con dificultades para la realización de las ABVD» se obtenga:
    - o un mínimo de 4 puntos en la valoración del grado de autonomía personal,
    - o un mínimo de 1 punto en la valoración de la situación sociofamiliar y
    - o un mínimo de 2 puntos en la valoración económica; mientras que para los casos de
  - «Familias con necesidad de apoyo familiar» se requiere la obtención de:
    - o un mínimo de 2 puntos en la valoración económica.
- c) No tener acceso al SAD por acceso directo, y en el caso de ser susceptible de acceder por esta vía, haberlo pedido previamente o comprometerse a solicitarlo en el plazo de 1 mes.
- d) Aportar la documentación exigida en el artículo 24 del presente reglamento.
- e) Aceptar las condiciones del servicio, una vez se haya obtenido la resolución de concesión del servicio.



Además de los requisitos anteriores, la vivienda donde se tenga que realizar el servicio tendrá que disponer de las condiciones necesarias para llevarlo a cabo.

En los casos en que la persona solicitante o las personas miembros de la unidad de convivencia no cumplan alguno de los requisitos, pero estén en situación de abandono o en situación de vulnerabilidad y por criterio técnico se considere adecuado el otorgamiento del servicio, el trabajador o la trabajadora social reflejará esta circunstancia y su justificación en el informe social para su validación por la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes.

#### Artículo 19 Baremo de selección de solicitudes

En el baremo recogido en el anexo I de este reglamento se valoran los aspectos siguientes con la puntuación que se detalla a continuación:

- 1) Autonomía personal.
  - A. Personas con dificultad para la realización de las ABVD (Actividades básicas de la vida diaria). Puntuación máxima 38 puntos.
  - B. Familias con necesidad de apoyo familiar. Puntuación máxima 39 puntos.
- 2) Situación sociofamiliar.
  - A. Personas con dificultad para la realización de las ABVD (Actividades básicas de la vida diaria). Puntuación máxima 10 puntos.
  - B. Familias con necesidad de apoyo familiar. Puntuación máxima 9 puntos.
- 3) Vivienda. Puntuación máxima 4 puntos.
- 4) Valoración del riesgo de no intervención. Puntuación máxima 2 puntos.
- 5) Situación económica per cápita. Puntuación máxima 6 puntos.

En los apartados 1) «Autonomía personal» y 2) «Situación sociofamiliar», las opciones A y B son excluyentes. Solo se aplicarán las puntuaciones de «Personas con dificultad para la realización de las ABVD» o bien de «Familias con necesidad de apoyo familiar», en función de la modalidad de prestación y de las características de la persona solicitante.

El resultado de la puntuación se obtiene por la suma de las variables.

En aquellas unidades de convivencia formadas por más de un miembro que pueda ser persona usuaria del SAD se considerará la puntuación más alta.

Una vez aplicado el baremo, y dado que los medios humanos y financieros son limitados, se establecerá el orden de prioridades basado en los siguientes puntos:

- a) La obtención de mayor puntuación dará prioridad en caso de existir lista de espera.
- b) En aquellas situaciones que tienen la misma puntuación se priorizarán las que tienen una mayor puntuación en los apartados «1. Autonomía personal» y «2. Situación sociofamiliar».
- c) La antigüedad en la lista de espera no da prioridad sobre otra de mayor puntuación con menor antigüedad.

#### CAPÍTULO VI. Procedimiento

##### Artículo 20. Procedimientos de actuación

Se establecen tres procedimientos diferentes de acuerdo con las formas de acceso establecidas anteriormente:

- a) Procedimiento directo.
- b) Procedimiento ordinario.
- c) Procedimiento de urgencia.

##### Artículo 21. Procedimiento directo

Procedimiento de concesión derivado de la aprobación del Programa Individual e Atención y reconocimiento de la situación de dependencia en virtud de resolución dictada por la Conselleria competente.



En estos casos, una vez notificada la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, en la que se establece el SAD y determina la fecha de inicio, la Mancomunitat de la Bonaigua procederá a prestar los servicios prescritos, conforme a lo establecido en la resolución, suscribiendo el documento de compromiso de la persona usuaria, elaborado por los servicios sociales de la Mancomunitat.

La modificación del servicio estará supeditada por la nueva resolución de grado de dependencia.

#### **Artículo 22. Procedimiento ordinario**

El procedimiento ordinario se tramitará conforme a lo previsto en los artículos 23 a 33 del presente reglamento.

#### **Artículo 23. Inicio del procedimiento**

El procedimiento ordinario se iniciará a instancia de parte o de oficio, con independencia de la modalidad del servicio:

- a) Inicio a instancia de parte: las personas que quieran solicitar el SAD deberán pedir cita al trabajador/o trabajadora social correspondiente. Para iniciar procedimiento se tendrá que solicitar presentando instancia general en el registro general de la Mancomunitat; también se podrá presentar a través de la sede electrónica de la Mancomunitat de la Bonaigua o por medio de cualquiera de las otras modalidades previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La solicitud irá firmada por la persona usuaria o por la persona representante.
- b) Inicio de oficio: en los casos en que las personas profesionales de Atención Primaria de Carácter Básico detecten una necesidad, promoverán la solicitud velando para que en su tramitación se cumplan los requisitos y se presenten los documentos requeridos.

#### **Artículo 24. Documentación**

La solicitud tendrá que ir acompañada de la siguiente documentación, excepto la que ya se encuentre en su expediente:

- 1) Documentación general:
  - a) Copia del DNI, NIE o pasaporte vigente de la persona solicitante y del resto de personas miembros de la unidad de convivencia
  - b) Libro de familia
  - c) En el supuesto de que la solicitud se presente por una persona representante, acreditación de esta circunstancia mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de la representación.
  - d) Certificado de convivencia y residencia en el municipio (de oficio).
  - e) Informe de salud para el reconocimiento de prestaciones sociales, del año en curso.
- 2) Documentación para la determinación de la renta de la unidad de convivencia:
  - a) Justificante de ingresos de todos los miembros de la unidad de convivencia mayores de 16 años.
  - b) Certificado de la pensión o de posibles subsidios de la Seguridad Social del año en curso de cada uno de los miembros de la unidad familiar, o en su caso, certificado negativo de la Seguridad Social de no ser titular de pensión o de subsidio.
  - c) Copia de la declaración de la renta del último ejercicio de la persona solicitante y de todos los miembros de la unidad de convivencia.
  - d) Declaración responsable de ingresos cuando no se pueda aportar el certificado de hacienda, acompañado de informe de saldos bancarios, fotocopia de nómina...
  - e) Otra documentación que justifique gastos extraordinarios (alquiler, préstamos...)

Con independencia de esta documentación, los servicios sociales de la Mancomunitat podrán exigir los documentos complementarios que durante la tramitación del expediente considere oportunos, en relación con la prestación solicitada. Así mismo, la persona solicitante podrá aportar cualquier otro documento acreditativo de sus circunstancias.

Se entenderá como unidad de convivencia la formada por la persona atendida y otras personas que convivan con ésta en una misma vivienda en virtud de vínculo matrimoniales o de una relación permanente análoga a la conyugal o filiación sea cual sea su naturaleza incluida la tutela ordinaria, de parentesco por consanguineidad hasta el segundo grado, o por afinidad hasta el primer grado, o por una relación de acogimiento familiar, o delegación de guarda con



finalidad de adopción. También podrán formar parte de la unidad de convivencia las personas menores de edad que se encuentren bajo la guarda de hecho de la persona titular de forma temporal.

#### **Artículo 25. Instrucción**

Será órgano instructor del procedimiento el personal técnico de Atención Primaria de Carácter Básico de Servicios Sociales de la unidad de trabajo social que le corresponda a la persona solicitante por razón del domicilio.

Recibida la solicitud, se examinará su contenido y la documentación que lo acompaña. En caso de no estar completa o faltar algún documento, se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de diez días hábiles subsane las deficiencias o acompañe la documentación preceptiva, con la indicación que si no lo hace así se considerará que ha desistido de su petición y se procederá al archivo de las actuaciones, con una resolución previa de la entidad local, que le será notificada.

Para la instrucción del procedimiento se podrán realizar de oficio cuantas actuaciones se estimen necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales tiene que pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, pudiendo requerir a las personas interesadas las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver. En el supuesto de inactividad de la persona interesada en el cumplimiento de este trámite, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La solicitud será estudiada por el trabajador o por la trabajadora social que corresponda, quien realizará una visita domiciliaria y emitirá el correspondiente informe social en el cual se acredite los requisitos, y se efectúe el diagnóstico de la situación y la propuesta del servicio correspondiente. En el informe se propondrá la concesión o la denegación del servicio, en este último caso se especificará el motivo o motivos que lo originen.

El informe social tendrá que determinar:

- a) El tipo de atención (personal, doméstica, educativa) que requiera la persona solicitante.
  - b) La intensidad de esta atención (indicando la periodicidad y distribución de horas), y si procede el plazo de tiempo para el cual se recomienda la concesión del servicio.
  - c) Fecha prevista para la revisión del caso (esta no puede ser superior a tres años desde el inicio de la prestación).
  - d) Referencia a la puntuación del baremo.
- Junto con el informe se acompañará la ficha de datos de la prestación.

Las solicitudes con desistimiento de la persona solicitante o defunción de ésta durante el transcurso de la tramitación, serán archivadas a través de la oportuna resolución.

#### **Artículo 26. Propuesta de resolución**

El informe elaborado por el trabajador o trabajadora social será validado en la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes antes de ser incluida en la propuesta de resolución correspondiente aprobatoria o denegatoria del servicio.

#### **Artículo 27. Resolución**

La Presidencia dictará resolución expresa, ya sea favorable o desfavorable, de acuerdo con la propuesta de resolución emitida por la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes, la cual será comunicada por escrito a la persona interesada en el plazo de 10 días hábiles a partir del día siguiente que sea dictada, con indicación de la concesión o denegación de la prestación, con motivación en este último caso en algunos de los supuestos recogidos en el artículo 28.

En caso de concesión se indicará:

- a) Modalidad de prestación del servicio.
- b) Horas.



- c) En su caso, periodo de duración del servicio y/o fecha de revisión, 3 años a contar desde el inicio del servicio.

La resolución favorable a la concesión no implicará la inmediata prestación de aquellos servicios que se resuelvan positivamente. Su puesta en marcha dependerá de la lista de espera existente. En caso de ser favorable tendrá que estarse a lo dispuesto en el artículo 19.2 de este reglamento.

El plazo máximo de resolución, tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada, será de tres meses, a contar desde el día siguiente a la entrada de la solicitud en el registro o del acuerdo que establezca el inicio de oficio. Transcurrido el plazo mencionado sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa, se entenderá, en todo caso, desestimada.

La notificación de los actos de tramitación y resolutorios, se tramitará de acuerdo con el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Serán archivados los expedientes en los cuales, aunque exista resolución favorable no se preste el servicio por causa imputable al solicitante, así como la imposibilidad material de continuar el procedimiento por causas sobrevenidas.

La resolución administrativa será notificada a la persona beneficiaria, representante legal o guardador de hecho, expresando los recursos que en contra de la misma procedan, órgano ante el cual tendrían que presentarse y plazo para interponerlo, sin perjuicio que los interesados puedan ejercitar, si procede, otros que estiman procedentes.

#### **Artículo 28 Causas de denegación**

Las solicitudes de prestación del servicio podrán ser denegadas por alguna de las causas siguientes:

- a) Por incumplimiento de alguno de los requisitos que establece el artículo 18 en los subapartados 1 y 2 del punto 2) Acceso por el procedimiento ordinario.
- b) Cuando la persona interesada, o su unidad de convivencia, sea beneficiaria, o pueda serlo, de otras ayudas por el mismo concepto y la necesidad esté, o pueda estar cubierta, con estas ayudas.
- c) Por falta de consignación presupuestaria.
- d) No haber presentado la documentación requerida
- e) Haber ocultado datos.
- f) No haber aceptado las condiciones del servicio.
- g) Cuando los ingresos de la unidad de convivencia sean iguales o sobrepasan la cuantía de 2 veces el IPREM mensual para 1 solicitante; 2,5 veces el IPREM mensual para 2 solicitantes y 3 veces el IPREM mensual para 3 o más solicitantes.
- h) Cualquier otra causa debidamente fundamentada.

#### **Artículo 29 Inicio de la prestación del servicio**

El servicio aprobado se pondrá en marcha en función de la disponibilidad horaria de los/las auxiliares de ayuda a domicilio o, en su caso, los créditos disponibles por lea Mancomunitat para estas prestaciones. Por eso no bastará para recibir el Servicio que la persona solicitante reúna los requisitos y haya obtenido resolución favorable, sino que será necesario, además, que su solicitud pueda ser atendida.

Se establecerá el orden de prioridades basado en los puntos recogidos en el artículo 19.2 del presente reglamento.

Las personas interesadas tendrán que firmar el documento de aceptación de los compromisos de la persona usuaria en el cual se indican los derechos y deberes a los que se hacen referencia en los artículos 13 y 14 del presente reglamento.

#### **Artículo 30. Seguimiento**

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en visitas periódicas realizadas por los trabajadores o trabajadoras sociales de la unidad de trabajo social que le corresponda a la persona solicitante por razón del domicilio y/o por la persona coordinadora del servicio en colaboración con el personal auxiliar SAD.





El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del servicio a las necesidades de la persona usuaria.

### Artículo 31. Modificación

El proyecto de intervención podrá ser modificado tanto en el contenido de las actuaciones como en las horas asignadas, siempre que se produzcan variaciones en la situación de la persona o unidad de convivencia que dio origen a la concesión inicial, o por la falta de dotación presupuestaria.

Las modificaciones se pueden producir por solicitud de la persona interesada o representante legal, o bien a propuesta de la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes a la vista de los cambios de la situación que motivó la primera concesión o de la falta de dotación presupuestaria.

El trabajador o la trabajadora social que corresponda emitirá un informe social que efectuará el diagnóstico de la situación y de las variaciones producidas y propondrá la concesión o denegación de la modificación. En el caso de denegación de las modificaciones propuestas a instancia de parte, tendrá que ser motivada. El informe propuesta técnica de la modificación será notificado a la persona beneficiaria.

El informe elaborado por el trabajador o trabajadora social será validado en la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes antes de ser incluido en la propuesta de resolución correspondiente aprobatoria o denegatoria de la modificación.

La Presidencia dictará resolución expresa de acuerdo con la propuesta de resolución emitida por la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes, la cual será comunicada por escrito a la persona interesada en el plazo de 10 días hábiles a partir del día siguiente de que sea dictada.

En el supuesto de que sea la Administración la que propongo la modificación, tendrá que recabar la aceptación de la persona beneficiaria. Esta aceptación se entenderá otorgada si notificado el informe propuesta técnica de la modificación, la persona beneficiaria no manifiesta su oposición en el plazo de 15 días hábiles desde su notificación.

### Artículo 32. Suspensión

La prestación del SAD se suspenderá provisionalmente, y causará baja temporal, por alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Hospitalizaciones.
- b) Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en la normativa que corresponda, con la tramitación previa del procedimiento sancionador correspondiente.
- c) Acogida familiar temporal por un periodo no superior a tres meses.
- d) Ingresos temporales en centros residenciales por un periodo no superior a tres meses.
- e) Cambios temporales en la unidad de convivencia.
- f) Ausencias domiciliarias temporales (periodos vacacionales o traslado a otros municipios no superior a tres meses).
- g) Por poner obstáculos la persona usuaria a la prestación del servicio.
- h) Por criterio profesional motivado.
- i) Por falta de dotación presupuestaria.
- j) Por la adopción de esta medida de manera cautelar en el transcurso de un procedimiento sancionador, con el informe previo motivado del trabajador o de la trabajadora social que corresponda.
- k) Otras, con el informe previo razonado del trabajador o de la trabajadora social.

La suspensión podrá ser iniciada, a instancia de parte, por voluntad de la persona usuaria o su representante legal, o de oficio.

En los supuestos previstos en los apartados g), h) y k), se comunicará la incoación de oficio a la persona beneficiaria, y se le dará un trámite de audiencia por un plazo de 10 días hábiles con indicación de las causas que lo fundamentan, así como el plazo para resolver y notificar y las consecuencias derivadas de la falta de resolución expresa en el plazo establecido; todo esto, al efecto que pueda formular las alegaciones que estimo pertinentes.



La instrucción corresponderá al personal técnico referido en el artículo 25, que elaborará un informe, el cual será validado en la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes antes de ser incluido en la propuesta de resolución correspondiente.

La Presidencia dictará resolución expresa, de acuerdo con la propuesta de resolución emitida por la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes, tendrá que ser motivada, y será dictada y notificada en un plazo máximo de tres meses contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de suspensión. La resolución tendrá que ser notificada a la persona beneficiaria del SAD, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que haya sido dictada esta resolución.

Cuando se reinicie el servicio, se asignará de nuevo horario y auxiliar SAD.

### Artículo 33. Extinción

La prestación del SAD se extingue, y causa baja definitiva del servicio, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Defunción.
- b) Finalización del periodo para el que fue reconocido sin que se produzca la renovación del mismo.
- c) Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.
- d) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederla.
- e) Modificación permanente de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- f) Ausencia injustificada de la persona usuaria del domicilio por tiempo superior a tres meses.
- g) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en la normativa,
- h) Por renuncia a otro recurso social más idóneo incompatible con el SAD.
- i) Por acceso a otro recurso o servicio incompatible con el SAD.
- j) Por cualquier otra causa que imposibilite el normal funcionamiento del servicio.
- k) Por falta de dotación presupuestaria.
- l) Por tener aprobada o ser susceptible la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (excepto en aquellas situaciones que lo requieran, con el informe social previo), tanto del solicitante como de su unidad de convivencia.
- m) Aprobada la prestación o el SAD desde la Ley 39/2006 (excepto en aquellas situaciones que lo requieran, con el informe social previo del técnico).

También se podrá extinguir por incumplimiento de las obligaciones a cargo de la persona atendida, tanto del solicitante como de su unidad de convivencia, así como de los que conviven con ella o sus familiares, se entienda a efectos de esta disposición, los siguientes supuestos:

- a) No permitir el acceso al domicilio del personal que presta el servicio tres veces consecutivas.
- b) No facilitar al personal que presta el servicio los medios materiales imprescindibles para el desarrollo de sus tareas, destendiendo dos requerimientos sucesivos.
- c) Incumplimiento reiterado de las tareas encomendadas a su cargo que consten en el compromiso, habiendo estado requerido para su efectiva realización en dos ocasiones consecutivas.
- d) No tratar con el debido respeto y corrección al personal que presta el servicio.
- e) Realizar agresiones verbales o física al personal que presta el servicio, así como mostrar un trato vejatorio reiterado a este mismo personal.
- f) Haber falseado, por la persona atendida, cualquier dato que haya influido en la concesión del servicio.
- g) Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio, previo informe técnico debidamente motivado.

La extinción podrá ser iniciada a instancia de parte, por voluntad de la persona usuaria o su representante legal, o de oficio.

Cuando se inicie a instancia de parte, la persona usuaria o su representante legal lo comunicará, preferentemente por escrito, e indicará el motivo de la extinción y la fecha en la cual se dejará de prestarle el servicio. El/la trabajador/a social remitirá a la persona coordinadora del servicio el escrito mediante el cual se solicita la extinción para su unión al expediente y el archivo del mismo.



Cuando se inicie de oficio, se comunicará su incoación a la persona beneficiaria, y se le dará un trámite de audiencia por un plazo de 10 días hábiles, con indicación de las causas que lo fundamentan, así como el plazo para resolver y notificar y las consecuencias derivadas de la falta de resolución expresa en el plazo establecido; todo esto, al efecto que pueda formular las alegaciones que estime pertinentes.

La instrucción corresponderá al personal técnico referido en el artículo 25, que elaborará un informe, el cual será validado en la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes antes de ser incluido en la propuesta de resolución correspondiente.

La Presidencia, dictará resolución expresa, de acuerdo con la propuesta de resolución emitida por la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes.

Esta resolución tendrá que ser motivada, y será dictada y notificada en un plazo máximo de tres meses contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de extinción. La resolución tendrá que ser notificada a la persona beneficiaria del SAD, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que haya sido dictada esta resolución.

#### **Artículo 34. Procedimiento de urgencia**

En caso de extrema y urgente necesidad justificada se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de las personas profesionales de Atención Primaria de Carácter Básico, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente. La duración máxima del servicio por urgencia social será de 3 meses, para lo cual se dará prioridad en la tramitación de estos expedientes. Esta situación se considerará siempre a propuesta del trabajador o de la trabajadora social que intervenga en el caso y tendrá que ser necesariamente ratificada en la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes.

### **CAPÍTULO VII Financiación**

#### **Artículo 35. Financiación**

La financiación anual del SAD se podrá realizar a través de las fuentes siguientes:

- a) Subvención de la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- b) Subvención de la Excm. Diputación de Alicante convocadas anualmente de carácter nominativo o mediante Contrato - Programa.
- c) Presupuesto de la Mancomunitat de la Bonaigua

### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

#### **Primera. IPREM**

Las referencias que se hacen en este reglamento relativas al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) se entenderán hechas a la cantidad que apruebe para cada año el organismo competente.

#### **Segunda. Ingresos de la unidad de convivencia**

Se considerarán como ingresos de la unidad de convivencia la renta y el patrimonio de todos los miembros de la misma.

Se entiende por renta la totalidad de los ingresos derivados de:

- a) Rendimientos netos procedentes de los ingresos derivados de trabajo desarrollado por cuenta ajena en el año en curso.
- b) Rendimientos netos procedentes de los ingresos derivados de trabajo desarrollado por cuenta propia en el año en curso.
- c) Ganancias y pérdidas patrimoniales.
- d) Ingresos netos derivados de pensiones de cualquier tipo.
- e) Rendimientos netos procedentes de capital mobiliario.



- f) Rendimientos netos procedentes del capital inmobiliario (como por ejemplo alquileres de aquellas viviendas que no sean la habitual de la unidad de convivencia, de locales, de plazas de garajes, etc.).

No serán rendimientos computables a tal efecto:

- a) Ingresos que procedan de ayudas de carácter no periódico o para paliar situaciones de emergencia social, becas de formación o estudios, siempre que se justifiquen documentalmente. Ingresos generados por la venta de la vivienda habitual, siempre que éstos se reinviertan íntegramente en la compra de otra vivienda para el uso habitual, en un negocio o en un puesto de trabajo propio.
- b) Prestaciones económicas derivadas del sistema de la dependencia.

Para el cálculo de los diferentes conceptos se partirá a todos los efectos de su importe anual, y se obtendrá el equivalente mensual por la división entre 12 mensualidades.

### Tercera. Denominación de la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes

Las referencias hechas a la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes en este reglamento se entenderán realizadas a la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas, una vez que ésta esté constituida, o a cualquier órgano que la sustituya.

### Cuarta. Protección de datos personales

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se informa que los datos de carácter personal portados en las solicitudes serán tratados por la Mancomunitat de la Bonaigua e incorporados a la actividad de tratamiento que le es propia.

Las finalidades del tratamiento son la tramitación de la solicitud del SAD previsto en el presente reglamento y, en su caso, la gestión del servicio.

Los datos serán conservados durante el periodo establecido por el tratamiento, la legislación aplicable y los requerimientos aplicables a la conservación de información por parte de la Administración Pública.

En caso de que la persona interesada no facilite su consentimiento al tratamiento de los datos en su solicitud, ésta no podrá ser atendida.

Los datos podrán ser cedidos a la empresa concesionaria para la exclusiva utilización en la gestión del SAD.

La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y (en su caso) retirada del consentimiento prestado ante el «Responsable de Protección de Datos» de la Mancomunitat de la Bonaigua. En la solicitud se facilitará información sobre la manera de ejercer estos derechos.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

#### Primera. Procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de este reglamento

Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de este reglamento se registrarán por el previsto en el presente reglamento.

#### Segunda. Régimen de las personas beneficiarias del servicio.

Las personas que a la entrada en vigor del presente reglamento sean beneficiarias del SAD se sujetarán a lo que se prevé en el mismo, manteniéndose el servicio siempre que perduren las condiciones que dieron lugar a su concesión. En caso contrario, se procederá a su modificación.

### DISPOSICIÓN FINAL

#### Única. Entrada en vigor



Este reglamento entrará en vigor a los 15 días hábiles de su publicación definitiva en el Boletín Oficial de la Provincia, en conformidad con lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.



**ANEXO I**  
**Baremo SAD**

En los apartados «1. Autonomía personal» y «2. Situación sociofamiliar», las opciones A y B son excluyentes. Solo se aplicarán las puntuaciones de «Personas con dificultad para la realización de las ABVD» o bien de «Familias con necesidad de apoyo familiar», en función de la modalidad de prestación y de las características de la persona solicitante.

1 AUTONOMÍA PERSONAL				
<b>A</b>	<b>Personas con dificultad para la realización de las ABVD (mínimo 4 puntos para aprobar; máximo 38 puntos)</b>			
<b>A.1</b>	<b>Edad</b>			
	Menor de 67 años			2
	Comprendida entre 67 y 74 años			3
	Compresa entre 75 y 84 años			4
	85 años o más			5
<b>A.2</b>	<b>Certificado de grado de discapacidad</b>			
	Sin grado de discapacidad			0
	Discapacidad igual o superior al 33% e inferior al 65%			2
	Discapacidad igual o superior al 65% e inferior al 75%			3
	Discapacidad igual o superior al 75%			4
<b>A.3</b>	<b>Situación de salud</b>			
<b>A.3.1</b>	<b>Deterioro cognitivo (Pfeiffer)</b>			
	Normal			0
	Leve			2
	Moderada			3
	Grave			4
<b>A.3.2</b>	<b>Autonomía para las ABVD (Barthel)</b>			
	Independiente			0
	Dependencia leve			2
	Dependencia moderada			3
	Dependencia severa			4
	Dependencia total			5
<b>A.4</b>	<b>Actividades instrumentales</b>	Lo hace por sí mismo 0	Necesita ayuda parcial 1	Necesita ayuda total 2
	Tomarse la medicación			
	Uso del teléfono			
	Utilizar medios de transporte			
	Preparar comidas			



Manejo de dinero			
Hacer la compra			
Gestiones económico-administrativas y sanitarias.			
Limpiar y cuidar de la vivienda			
Lavar y cuidar la ropa			
Solicitar ayuda en situación de emergencia			
<b>TOTAL APARTADO 1.A</b>			

<b>B</b>	<b>Familias con necesidad de apoyo familiar (máximo 39 puntos)</b>					
<b>B.1</b>	<b>Miembros de la unidad familiar con discapacidad o dependencia</b>					
	Sin grado de discapacidad o Grado 0 Dependencia		0			
	Discapacidad igual o superior al 33% e inferior al 65%, o Grado 1 Dependencia		1			
	Discapacidad igual o superior al 65% e inferior al 75%, o Grado 2 Dependencia		2			
	Discapacidad igual o superior al 75%, o Grado 3 Dependencia		3			
<b>B.2</b>	<b>Valoración por áreas</b>	<b>Ninguna 0</b>	<b>Ligeras 1</b>	<b>Moderadas 2</b>	<b>Importantes 3</b>	<b>Total</b>
<b>B.2.1</b>	<b>Situación sociosanitaria</b>					
	Sintomatología psiquiátrica y/o conductas adictivas					
<b>B.2.2</b>	<b>Indicadores de desatención de las personas menores de edad</b>					
	Imposibilidad e incapacidad en hábitos alimentarios					
	Imposibilidad e incapacidad en hábitos higiénicos y vestimenta.					
	Dificultades en el seguimiento sanitario					
	Dificultades en el seguimiento escolar					
	Falta de criterios educativos					
<b>B.2.3</b>	<b>Organización doméstica</b>					
	Dificultad o ausencia en las pautas horarias					
	Dificultades en la organización del presupuesto familiar					
	Dificultades en la realización y distribución de las tareas domésticas					
<b>B.2.4</b>	<b>Dinámica relacional</b>					
	Dificultades en la relación de pareja					





Dificultades en la relación con los menores					
Conflicto familia extensa y/o red social					
<b>TOTAL APARTADO 1.B</b>					

<b>2</b>	<b>SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR</b>	
<b>A</b>	<b>Personas con dificultades para la realización de las ABVD (mínimo 1 punto para aprobar; máximo 10 puntos)</b>	
<b>2.A.1</b>	<b>Situación de convivencia</b>	
	Vive con familiares directos sin limitaciones	0
	Solo/a pero tiene familiares directos que se responsabilizan	1
	Vive con familiares directos con limitación funcional o social	2
	Solo/a pero no tiene familiares directos que se responsabilizan	3
	<b>TOTAL APARTADO 2.A.1</b>	
<b>2.A.2</b>	<b>Red de apoyo</b>	
	Recibe apoyo suficiente y adecuado	0
	Se detecta necesidad de apoyo para TD que no puede cubrir su red de apoyo	1
	Se detecta necesidad de cuidados personales en el domicilio que no puede cubrir su red de apoyo	2
	No mantiene ninguna relación y carece de red de apoyo	3
	Situación no sostenible en el entorno donde vive	4
	<b>TOTAL APARTADO 2.A.2</b>	
<b>2.A.3</b>	<b>Relaciones sociales</b>	
	Sale de casa y mantiene relaciones con familiares y amigos	0
	Sale del domicilio pero no mantiene relaciones sociales	1
	No sale de su domicilio pero mantiene relación con familiares y amigos	2
	No sale de su domicilio y carece de red social. Aislamiento social	3
	<b>TOTAL APARTADO 2.A.3</b>	
<b>B</b>	<b>Familias con necesidad de apoyo familiar (máx. 5 ítems; máx. 9 puntos)</b>	
<b>2.B.1</b>	<b>Red de apoyo (máximo 1 ítem; máximo 1 punto)</b>	
	La unidad de convivencia se encuentra integrada	0
	Mantiene contactos regularmente con la familia extensa	0
	Mantiene contactos esporádicos con la familia extensa	1
<b>2.B.2</b>	<b>Situación de convivencia (máximo 1 ítem; máximo 1 punto)</b>	
	Monoparentalidad	1
	Progenitores adolescentes	1



Menores en acogida con abuelos	1
<b>2.B.3</b>	<b>Situación de violencia</b> (máximo 2 ítem; máximo 4 puntos)
Víctima de violencia de género	2
Personas menores de edad víctimas de maltratos	2
<b>2.B.4</b>	<b>Otros: indicadores de riesgo o desamparo</b> (máximo 1 ítem; máximo 3 puntos)
Otras situaciones que requieren intervención	1
Indicadores de desamparo modificables mediante la aplicación, entre otros recursos, del SAD	3
<b>TOTAL APARTADO 2.B</b>	

<b>3</b>	<b>VIVIENDA</b> (máximo 4 puntos)
<b>3.1</b>	<b>Salubridad</b>
Buenas condiciones de salubridad y conservación	0
Deficientes condiciones de salubridad y conservación	1
En condiciones que pueden comprometer la salud	2
<b>3.2</b>	<b>Habitabilidad</b>
Dispone de suficientes condiciones de habitabilidad, sin barreras arquitectónicas y con equipamiento suficiente	0
Dispone de suficientes condiciones de habitabilidad, pero hay barreras arquitectónicas y/o falta de equipamientos	1
Déficits no superables, en condiciones de habitabilidad, equipamiento básico y/o barreras arquitectónicas	2
<b>TOTAL APARTADO 3</b>	

<b>4</b>	<b>VALORACIÓN DEL RIESGO DE NO INTERVENCIÓN</b> (máximo 2 puntos)
No se detecta riesgo si no se interviene	0
Hay riesgo leve si no se interviene	1
Hay riesgo grave si no se interviene	2
<b>TOTAL APARTADO 4</b>	



<b>5</b>	<b>SITUACIÓN ECONÓMICA PER CÁPITA</b> (mínimo 2 puntos para aprobar, máximo 6 puntos)	
	Ingresos superiores a los previstos como causa de denegación en función del número de miembros (artículo 28.d)	0
	71-100% del doble del IPREM mensual para 1 solo miembro; de 2,5 IPREM para dos miembros; y de 3 IPREM para tres o más miembros.	2
	41-70% del doble del IPREM mensual para 1 solo miembro; de 2,5 IPREM para dos miembros; y de 3 IPREM para tres o más miembros.	3
	Igual o menos del 40% del doble del IPREM mensual para 1 solo miembro; de 2,5 IPREM para dos miembros; y de 3 IPREM para tres o más miembros.	4
	Carencia de recursos económicos (subsiste con PEIS, etc.)	6
<b>TOTAL APARTADO 5</b>		

<b>Puntuaciones de cada apartado</b>	
1. Autonomía personal (A o B)*	
2. Situación socio familiar (A o B)*	
3. Vivienda	
4. Valoración de riesgo si no se interviene	
5. Situación económica per cápita	



ANEXO 2

INFORME SAD

DATOS DEL PROFESIONAL			
Profesional autor informe:			
Lugar		Fecha de realización	

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA USUARIA			
Nombre:		Apellidos:	
DNI:		Sexo:	Fecha de nacimiento:
Domicilio actual:			
C.P:		Población:	

Miembros de la unidad familiar que viven con el/la usuario/a:			
Nombre y apellidos	Parentesco	Ocupación, estudios, etc.	Observaciones

VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN DE NECESIDAD

PROPUESTA	
PROPUESTA DE CONCESIÓN	
<input type="checkbox"/>	Atención personal
<input type="checkbox"/>	Atención educativa
<input type="checkbox"/>	Atención doméstica
PROPUESTA DE DENEGACIÓN	
<input type="checkbox"/>	

**CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Considerando la conformidad de la persona usuaria con el servicio que solicita, se PROPONE LA:

**Concesión                      Denegación**

\_\_\_\_\_, a la fecha que consta al margen

Trabajadora social

Fdo.: \_\_\_\_\_

Documento firmado digitalmente



### ANEXO 3

#### COMPROMISOS DE LA PERSONA USUARIA DE S.A.D.

<b>DATOS DE LA PERSONA USUARIA:</b> EXPT. _____		
Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:
DNI:	Sexo:	Fecha de nacimiento:
Domicilio actual:		C.P.
Población:		Teléfono:

#### Como persona usuaria del Servicio de Ayuda en Domicilio, tiene derecho a:

- Ser respetado y tratado con dignidad.
- Acceder, permanecer y cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia.
- La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo del servicio, accedan a su domicilio.
- Recibir las prestaciones concedidas y de la manera que le hayan sido determinadas en la resolución adoptada, de acuerdo a la problemática que plantea y la posterior valoración técnica.
- Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resultan necesarios.
- Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- Ser informado sobre el estado de tramitación de su expediente.
- Ser oído sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como conocer las vías formales establecidas para formular quejas y sugerencias.
- Realizar la evaluación sobre la calidad del servicio.
- Cualquier otro que les reconozca la normativa vigente.

El ejercicio de estos derechos podrá verse modificado en situaciones de necesidad por razones organizativas y calendario oficial de festivos.

#### Como persona usuaria del Servicio de Ayuda en Domicilio, tiene la obligación de:

- Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de éstas.
- Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- en su caso, la aportación económica que le corresponda por los servicios recibos, en el tiempo y forma acordados, incluida la correspondiente a los cinco primeros días de suspensión del servicio por causas imputables a la persona usuaria.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- Permanecer en el domicilio durante la prestación del servicio y comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio
- No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención o en el proyecto de intervención.
- Poner en conocimiento de la persona técnica responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación
- Mantener a los animales de compañía en las condiciones adecuadas para evitar todo tipo de contagios al personal que le atiende en domicilio.
- Facilitar los datos sanitarios relativos a los miembros de la unidad de convivencia, con el fin de completar lo que se establece en la normativa de prevención de riesgos laborales.

En caso de no cumplir estos requisitos o de ser comprobada la ocultación de datos existentes en el expediente, se procederá a dar de baja automáticamente del Servicio.





\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

La persona solicitante o representante legal).

