

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE PALMA

#### 12331 *Reglamento de los servicios de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Palma*

El Pleno Municipal, en sesión ordinaria de 25 de noviembre de 2021 y siguiendo las prescripciones del artículo 102 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Palma, de los artículos 22 y 123 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen local y lo establecido en el RDL 2/2004, de 5 de marzo, que aprobó el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, acordó:

“...

**PRIMERO.-** *Aprobar definitivamente, de conformidad con el procedimiento de aprobación de normas determinado en los artículos 99 y siguientes del Reglamento orgánico del Ayuntamiento de Palma y con el Acuerdo de la Junta de gobierno de fecha 3 de noviembre de 2021, el Reglamento de los servicios de atención domiciliaria del ayuntamiento de Palma.*

**SEGUNDO.-** *Publicar en el Boletín Oficial de las Islas Baleares el texto íntegro del Reglamento a los efectos oportunos.*

...”

Palma, en la fecha de la firma electrónica (30 de noviembre de 2021)

**La jefa del Servicio de Bienestar Social**

p.d. Decreto de Alcaldía núm. 3000/2014, de 26/02/2014

(BOIB núm. 30, de 04/03/2014)

M. Pilar Perelló Muñoz

#### REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

##### Preámbulo

##### I

El artículo 103 de la Constitución Española establece entre los principios que tienen que regir la actuación de las Administraciones Públicas, el de legalidad y eficacia. La materialización de éstos principios se traduce en una serie de formalidades que tienen que garantizar el adecuado equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la imprescindible salvaguardia de los derechos de las personas administradas, en especial el derecho a ser tratados y tratadas en condiciones de igualdad respecto al resto de la ciudadanía. En este sentido, la aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento de los servicios de atención domiciliaria de los servicios sociales comunitarios básicos responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado y ajustado a los principios de legalidad y transparencia para el ejercicio de las atribuciones del Ayuntamiento de Palma en esta materia.

Esta necesidad deriva, en primer lugar, de la propia evolución general de los servicios sociales desde el primer Plan aprobado en 1985, por el cambio legislativo sufrido en los últimos 25 años en materia de dependencia y promoción de la autonomía personal, y por el incremento de las necesidades de atención del colectivo de personas mayores en situación de vulnerabilidad social en nuestra ciudad.

##### II

La Constitución establece la asistencia y prestaciones suficientes para todos los ciudadanos y ciudadanas que se encuentren en situación de necesidad.

El Ayuntamiento de Palma tiene atribuidas competencias en materia de servicios sociales por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local modificada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local y la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal de régimen local de las Islas Baleares, por la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares y por último por el Decreto 2/2014 de 21 de noviembre, de medidas urgentes para la aplicación en las Islas Baleares de

la Ley 27/2013, que establece que las competencias en materia de prestación de servicios sociales continuaran siendo ejercidas por los municipios, en los términos previstos en el Estatuto de Autonomía, la normativa autonómica sobre régimen local y las leyes sectoriales autonómicas, mientras no hayan sido asumidas por parte de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y según establecen las normas reguladoras del sistema de financiamiento de las comunidades autónomas y de las haciendas locales.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares, en el artículo 38, establece la competencia municipal sobre centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales comunitarios, pudiendo crear, organizar y gestionar los servicios sociales que considere necesarios dentro de su municipio. Así mismo, el artículo 12 define los servicios sociales comunitarios que pueden ser servicios sociales comunitarios básicos (art. 13), o servicios sociales comunitarios específicos (art. 15). El capítulo III del Título II de esta Ley establece las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas, los programas, los proyectos y las prestaciones del sistema público de servicios sociales. En este sentido, el artículo 21.4.k) contempla la atención domiciliaria como una prestación técnica del sistema público de servicios sociales. Por último, el artículo 14, encomienda a los servicios sociales comunitarios, entre otras funciones, la de prestar servicios de ayuda a domicilio.

El artículo 8.1. del Decreto 86/2010, de 25 de junio, de principios generales y directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidad, que regula los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población, define el servicio de ayuda a domicilio como aquel que se presta en el domicilio de personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo que se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de ofrecimiento de comida a domicilio 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.

A la hora de definir las competencias en materia de servicios sociales, el artículo 24 de la Ley 4/2009 establece la cartera de servicios sociales como instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales y ordena a cada administración competente la redacción de su cartera de servicios sociales según las competencias que le hayan sido otorgadas.

A nivel autonómico, y en cuanto al servicio de ayuda a domicilio, el apartado A.1.2 del anexo del Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el que se aprueba la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares 2017-2020, establece dos tipos de servicio de ayuda a domicilio: el servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios básicos, y el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia, designando como entidades proveedoras del servicio de ayuda a domicilio a las Administraciones Locales, con respecto a las personas en riesgo social, y a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, por lo que respecta a las personas en situación de dependencia.

A nivel municipal, el Pleno del Ayuntamiento de Palma aprobó definitivamente, en sesión ordinaria de 30 de noviembre de 2017, la Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma, publicada en el BOIB núm. 3, de 6 de enero de 2018, y que oferta la atención domiciliaria y el servicio de ayuda a domicilio dentro de la cartera de servicios.

Los servicios domiciliarios municipales están sujetos a la aplicación de los precios públicos establecidos en la Ordenanza Fiscal y de precios públicos vigente por el Ayuntamiento de Palma.

En cumplimiento del artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y de conformidad con el marco normativo regulador de este servicio, es necesario regular mediante reglamento las condiciones de uso de los servicios de atención domiciliaria, delimitando las funciones de las partes implicadas, describiendo sus derechos y deberes y estableciendo criterios conjuntos en el desarrollo del servicio que impliquen una mayor seguridad jurídica, una mayor eficacia y una mayor eficiencia en el logro de los objetivos del servicio, objetivos que van dirigidos a conseguir una mejor calidad de vida y autonomía personal para las personas mayores y / o discapacitadas usuarias, estableciendo un marco efectivo de igualdad de oportunidades.

Además, con este texto normativo se divulga la información necesaria en relación a la configuración jurídica del servicio y las normas para el adecuado funcionamiento del servicio. Esta tarea informativa es una expresión de los principios de transparencia y seguridad jurídica determinados en el citado artículo 129.1 de la Ley 39/2015.

La población de Palma con falta de autonomía personal precisa que el Ayuntamiento de Palma fomente las actuaciones, a favor de la persona directamente afectada y de su entorno más próximo, que permitan su mantenimiento, el logro de la calidad de vida necesaria y la mejora de la misma. Estas actuaciones se constituyen como básicas a favor de los sectores de población afectados y suponen el cumplimiento de objetivos de interés general que hacen necesaria la configuración de estos servicios de atención domiciliaria, los cuales, para alcanzar dichos objetivos y hacerlo de la forma más adecuada y eficaz, se configuran y regulan en sus aspectos esenciales mediante el presente reglamento. Toda esta situación justifica el cumplimiento del principio de necesidad, definido en este artículo 129.1 y bajo el cual deben actuar las administraciones en la aprobación de sus textos normativos.

También, con el establecimiento de las medidas imprescindibles para atender las necesidades de las personas usuarias, se ajusta a los

principios de proporcionalidad y seguridad jurídica exigidos al mencionado artículo, definiéndose medidas que no implican restricciones de derechos o imposición de obligaciones no ajustadas a la legalidad vigente y adecuándose en todas sus prescripciones al ordenamiento jurídico que le es de aplicación a este Ayuntamiento.

Este reglamento se ajusta a la normativa vigente en cada momento y a cualquier desarrollo de la Ley de dependencia o la Ley autonómica de las Islas Baleares en materia de Servicios Sociales.

## **Capítulo I**

### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1**

##### **Objeto y ámbito de aplicación**

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular los Servicios de atención domiciliaria en cualquiera de las modalidades, como prestación que forma parte de la Cartera Básica de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma, regulando su régimen jurídico, económico y administrativo.
2. El ámbito de aplicación de este reglamento es el término municipal de Palma.

#### **Artículo 2**

##### **Titularidad**

La titularidad de los servicios de atención domiciliaria la ostenta el Ayuntamiento de Palma. Los servicios pueden ser gestionados directamente por el Ayuntamiento de Palma, con sus propios medios materiales y humanos, o bien mediante la forma de gestión indirecta que, de conformidad con la normativa de aplicación, sea más adecuada.

#### **Artículo 3**

##### **Los servicios de atención domiciliaria de Palma**

Los servicios de atención domiciliaria comprenden:

- a) El servicio de ayuda a domicilio (SAD) municipal es un servicio básico integral comunitario y polivalente que se presta en el domicilio de personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales, así como a las personas con situaciones de vulnerabilidad social con el objetivo de permanecer o desenvolverse en su medio en condiciones óptimas de calidad de vida. Estos aspectos les impiden llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo que se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de ofrecimiento de comida a domicilio 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.
- b) El servicio de comida a domicilio es un servicio dirigido a personas mayores y / o discapacitadas con dificultades de autonomía que consiste en la provisión de menús elaborados y su distribución en el domicilio.
- c) Otros servicios de apoyo al entorno son complementarios de los que se han mencionado en los apartados anteriores y tienen finalidades análogas, tal y como establece el Decreto 86/2010, de 25 de junio.

#### **Artículo 4**

##### **Objetivos de los servicios**

Los Servicios de atención domiciliaria pretenden conseguir los siguientes objetivos:

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas mayores o con discapacidad y 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) Dar cobertura a la necesidad básica de nutrición ante situaciones de falta de autonomía temporal o permanente.
- d) Atender situaciones de riesgo familiar que perjudiquen a algunas de las personas integrantes de la familia.
- e) Promover la convivencia de la persona atendida en su grupo familiar y en su entorno comunitario.
- f) Favorecer el desarrollo de capacidades personales, de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan mejorar la autonomía.
- g) Fomentar, mediante la gestión del servicio, acciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y familiar.



h) 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 5**

##### **Personas destinatarias**

Estos servicios se dirigen a:

- a) Personas mayores, personas con discapacidad, personas enfermas o con discapacidades temporales y familias en riesgo social o en situación de vulnerabilidad social.
- b) Aquellas situaciones o iniciativas comunitarias que desde el Área de Cultura y Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma se consideren susceptibles de atención domiciliaria por situación de riesgo o en riesgo de desprotección.

### **Capítulo II**

#### **Tipos de atenciones de los servicios de atención domiciliaria**

#### **Artículo 6**

##### **Cuidados del Servicio de ayuda a domicilio (SAD)**

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

- a. Atenciones preventivas sanitarias en relación a hábitos sanitarios. Quedan excluidas todas aquellas tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieren una especialización.
- b. Atenciones de apoyo personal para higiene y movilización dentro del domicilio.
- c. Atenciones de apoyo 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 Apoyo Personal y Familiar.
- g. Atenciones de carácter social y de convivencia para personas mayores, orientadas a evitar su aislamiento y que necesitan el apoyo de la ayuda domiciliaria.
- h. Cuidados 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 las otras personas 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 y vecinas.
- d. El cuidado y atención a animales de compañía.
- e. Las atenciones a familias propias de la intervención de los educadores y educadoras familiares.
- f. Las actuaciones a otras personas integrantes de la unidad de convivencia que no hayan sido contempladas en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.

#### **Artículo 7**

##### **Servicio de comida a domicilio**

El servicio de comida a domicilio comprende las siguientes atenciones:

- a. Entrega del menú en el domicilio de los beneficiarios.
- b. Ofrecimiento de diferentes tipos de menús para adaptarse a las necesidades dietéticas de las personas usuarias. Tanto el almuerzo (primer y segundo plato, pan y postre) como la cena (un plato y postre) se presentarán con las diferentes dietas.
- c. Ofrecimiento del servicio en diferentes modalidades: en cuanto al contenido (servicio completo- almuerzo y cena) o sólo almuerzo; frecuencia (diaria o días concretos a la semana) y duración (servicio temporal o permanente).
- d. Comprobación de las condiciones de mantenimiento de los alimentos en el domicilio con retirada de alimentos caducados.
- e. Formación en el manejo de microondas.
- f. Formación en manipulación de alimentos.
- g. Observación y detección, información y derivación de situaciones de riesgo.





### Capítulo III Organización y funcionamiento de los servicios de atención domiciliaria

#### Artículo 8

##### Gestión de los Servicios

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 prestadoras 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, debe cumplir los requisitos que la normativa vigente exige en materia de autorización y acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidad.

#### Artículo 9

##### Vías de acceso

1. La tramitación de la solicitud y valoración del Servicios de atención domiciliaria se hará a través de los trabajadores/as sociales de los Centros Municipales de Servicios Sociales (Servicios Sociales Comunitarios Básicos) y de las entidades y servicios de atención social o del ámbito sanitario.

2. Se debe presentar el modelo de solicitud y la documentación requerida de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo 19 de este Reglamento.

#### Artículo 10

##### Criterios y condiciones de otorgamiento del servicio

Para poder acceder al servicio, la persona interesada debe presentar una situación de riesgo social determinada por alguien de entre los siguientes supuestos:

- a. Falta de red de apoyo familiar (nuclear y/o extensa) para atender todas las necesidades de apoyo personal que precise la persona solicitante.
- b. No disponer de recursos económicos suficientes para atender la necesidad por la que se solicita el servicio.
- c. Situación de riesgo de desprotección/desatención.
- d. Situación de dificultades para atender las necesidades nutricionales.

#### Artículo 11

##### Requisitos de la persona beneficiaria

1. Con carácter general, la persona usuaria deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a. Estar empadronada en el municipio de Palma.
- b. Presentar al menos una de estas situaciones:
  - c. Tener 65 años o más.
  - d. Tener una discapacidad, reconocida por la administración competente, igual o superior al 33% por razón de discapacidades físicas, psíquicas y / o sensoriales.
  - e. Tener menos de 18 años y encontrarse en situación de desatención.
  - f. Constituir núcleos familiares con menores en situación de vulnerabilidad social.
  - g. Presentar situación de riesgo social, conforme a los requisitos establecidos en el artículo 10 del presente reglamento.
  - h. Ser persona reconocida legalmente en situación de dependencia, independientemente de su edad, siempre que se cumplan los requisitos previstos en el apartado siguiente.

2. Únicamente en el caso de las solicitudes del Servicio de Ayuda a Domicilio, y 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 resolución sobre la misma; las que una vez reconocida la situación de dependencia están pendientes del procedimiento para la elaboración y la implementación del Programa Individual de Atención (PIA), y las que se encuentran pendientes de inicio al servicio propuesto. Asimismo, 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 apoyo



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.

No se considerará ayuda y/o subvención por el mismo concepto, naturaleza o finalidad, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar prevista 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.

4. En el caso del servicio de comida a domicilio, se deberán cumplir además, los requisitos siguientes:
  - a. Tener limitaciones importantes de autonomía funcional con dificultades físicas o psíquicas para elaborar la comida.
  - b. Encontrarse temporalmente en situación de dificultad para atender las necesidades nutricionales a raíz de enfermedades graves, períodos de convalecencia sin familiares, u otras situaciones de limitación temporal de autonomía.
5. Que el núcleo familiar de convivencia no disponga de recursos económicos suficientes para hacer frente a la necesidad por la que se solicita la atención domiciliaria y no esté en condiciones de conseguirlos o de recibirlos por otras fuentes.
6. Aportación económica en función de la ordenanza municipal aprobada para el año en curso.
7. De acuerdo con las circunstancias concretas, excepcionales y de extrema vulnerabilidad de cada caso, y siempre con un informe técnico previo justificativo, se podrá excepcionar alguno de los requisitos previstos en este artículo a los efectos de que el interesado pueda acceder a los servicios de ayuda a domicilio.

## **Artículo 12**

### **Horarios**

1. La franja horaria y días de atención del SAD es:
  - a. De lunes a sábado, de 7.00 a 22.00 horas.
  - b. Las horas del domingo y festivos estarán reservadas para personas usuarias sin red de apoyo y acreditación de la necesidad inaplazable y deberán contar con la autorización explícita de los servicios sociales municipales.
2. El Servicio de comida a domicilio se proporciona de lunes a domingo, todos los días del año, y establece unos días fijos semanales para el reparto.

## **Capítulo IV**

### **El personal técnico de los servicios de atención domiciliaria**

## **Artículo 13**

### **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 debe 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 de otros perfiles profesionales adecuados a las necesidades de las personas atendidas.

## **Artículo 14**

### **Formación**

1. El SAD debe disponer de una plantilla propia y estable, garantizando de esta forma la viabilidad necesaria para prestar el servicio. Es necesario disponer de personal cualificado 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 deben disponer de un plan de formación continua del personal, con la participación del personal.

3. Si las entidades disponen de más de 250 trabajadores/as tienen que acreditar el diseño y la aplicación efectiva del Plan de Igualdad previsto en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para 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 debe garantizar una formación específica para que el personal pueda apoyar y detectar los casos de violencias machistas que puedan sufrir las mujeres mayores y/o con discapacidad.

#### **Artículo 15**

##### **Ratios**

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

#### **Artículo 16**

##### **Personal de reparto de la comida a domicilio**

1. El servicio de comida a domicilio dispondrá de una unidad logística para la elaboración y distribución de las comidas, que deberá reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exige la normativa vigente.

2. El servicio contará con una persona coordinadora del mismo y con el personal necesario suficiente para llevar a cabo la coordinación y gestión, el seguimiento de las actividades del servicio así como la gestión de peticiones, la elaboración y reparto de menús.

3. Para la distribución de alimentos, se contará con un conductor o conductora y ayudante por cada vehículo.

4. El personal necesario para esta distribución cumplirá con la normativa de aplicación relativa a la manipulación de alimentos.

#### **Artículo 17**

##### **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 Palma.
- b. Aplicación informática de gestión del SAD.
- c. Un teléfono de atención a los usuarios gratuito. Se debe garantizar la atención telefónica a los usuarios de forma gratuita en el horario en que se presta el servicio.
- d. Aplicación de control de presencia de entrada y salida del domicilio de la persona atendida. Esta aplicación debe permitir el seguimiento y control por parte del personal municipal del cumplimiento efectivo de los servicios a domicilio.
- e. Aplicación de gestión económica del SAD: gestión de facturación. Gestión de la facturación que permita la entrega mensual y el acceso por el personal técnico municipal para hacer revisión y control. Debe facilitar la facturación del servicio al Ayuntamiento y la elaboración de documentos de facturación a partir de las horas efectivamente prestadas.
- f. Equipamiento para el personal de atención domiciliaria. Se deberá suministrar a los/las Trabajadores/as de Atención Domiciliaria del equipo necesario para prestar el servicio (uniformes, guantes y demás 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 a posibles pandemias, epidemias y/u otras circunstancias urgentes de carácter sanitario.
- g. Apoyo 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, andadores, etc). La no aceptación de los mismos supondrá el no inicio o la suspensión del servicio.

Aquellos casos en los que se detecte que se han de 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 los servicios sociales municipales.

#### **Artículo 18**

##### **Prevención de riesgos laborales**

En todo, caso, en ejecución del SAD y en materia de riesgos laborales, se deberán cumplir las estipulaciones legalmente establecidas dirigidas a proteger la salud de los trabajadores/as y prevenir los riesgos derivados de la actividad laboral.

## Capítulo V El procedimiento técnico administrativo

### Artículo 19

#### Inicio del procedimiento

1. El procedimiento podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte.
2. El procedimiento se iniciará a instancia del interesado o de la persona que sea representante legal, con la presentación de la correspondiente solicitud de SAD en cualquiera de los Registros del Ayuntamiento de Palma o en los lugares previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. La solicitud, perfectamente cumplimentada y firmada, que incluye la autorización de todas las personas integrantes de la unidad familiar de convivencia para solicitar a los organismos públicos competente información necesaria para valorar la solicitud y el cumplimiento de los requisitos, deberá acompañarse de la siguiente documentación y según los modelos normalizados fijados en la página web municipal:
  - a. Hoja anexo del Servicio de Ayuda a Domicilio para cada persona solicitante.
  - b. Informe social de servicios domiciliarios.
  - c. Informe médico (para cada persona solicitante).
  - d. Hoja de autorización bancaria para el pago de la tarifa del servicio, de conformidad con la ordenanza municipal que esté vigente en relación al SAD y el Servicio de Comida a Domicilio.
  - e. Documento acreditativo, en su caso, de la representación legal.
  - f. 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.
  - g. 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.
3. En caso de oposición expresa a la consulta de datos a otros organismos públicos, realizada de acuerdo con el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las personas integrantes de la unidad familiar de convivencia deberían presentar:
  - a. Fotocopia DNI/NIE o documento oficial que acredite su identidad.
  - b. Fotocopia de solicitud de dependencia o resolución de dependencia, según estado.
  - c. Fotocopia certificado discapacidad, en su caso.
  - d. Fotocopia de la última declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. En los casos en los que el beneficiario o el representante no hubiera presentado la Declaración de renta y no se encuentre en situación de obligatoriedad de presentarla, se acreditará mediante un certificado de la Agencia Tributaria donde constará que está exenta, así como las rentas de las que tenga constancia la AEAT.
  - e. Declaración jurada de los ingresos y bienes, que se contrastará obligatoriamente con los informes que se puedan obtener de la Agencia Tributaria/Catastro.
  - f. Certificado de pensión del año en curso emitido por el organismo oficial pagador.
  - g. 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 debe ir acompañada de los documentos especificados en los apartados anteriores. En caso contrario, se requerirá a la persona solicitante para que en un plazo máximo de diez días resuelva las deficiencias o aporte los documentos preceptivos, con indicación de que, si no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución dictada en los términos previstos en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
5. El procedimiento se iniciará de oficio por parte del técnicos/as trabajadores/as sociales municipales mediante la apertura del correspondiente expediente de los servicios sociales comunitarios básicos que deberá contener Informe médico (para cada persona solicitante), hoja de autorización bancaria, si corresponde aplicar la tarifa del servicio conforme a la ordenanza fiscal y de precios públicos municipal vigente, y todos aquellos documentos y/o autorizaciones que sean necesarios para valorar la solicitud y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

### Artículo 20

#### Tramitación del procedimiento

1. Las solicitudes serán valoradas por los servicios sociales municipales. En estos casos, la resolución será notificada oficialmente por escrito al domicilio de la persona solicitante.
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 o de plazas del servicio de comida a domicilio.

#### **Artículo 21**

##### **Resolución**

1. La resolución que se dicte podrá ser de:

a) Aprobación del servicio. En este caso debe contener al menos:

- Condiciones de la concesión del servicio: las características del SAD 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).
- Condiciones específicas del servicio de comida a domicilio: tipo de servicio, frecuencia y aportación económica de la persona usuaria.
- Tarifa del servicio, en su caso, que abonará el usuario 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, la persona solicitante no podrá solicitarlo de nuevo al menos en un periodo de tres meses, salvo cambio manifiesto y justificado de sus circunstancias personales y/o de salud.

3. Las resoluciones serán siempre motivadas y expresarán los recursos que contra las mismas se puedan interponer. En cualquier caso, los interesados podrán tener acceso a los expedientes de acuerdo a lo establecido en la normativa de procedimiento administrativo común. Para cualquier divergencia o litigio que surja de la interpretación o aplicación de este Reglamento deberá someterse a la jurisdicción competente.

4. Las resoluciones se comunicarán a la persona solicitante o a la persona representante legal. La notificación de la resolución incluirá el contenido del texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que han de presentarse y plazo para interponerlos y todos aquellos otros requisitos establecidos por la normativa de procedimiento administrativo común.

#### **Artículo 22**

##### **Intensidad del servicio**

1. El servicio de ayuda a domicilio puede tener diferentes intensidades en cuanto a las horas de servicio prestadas de acuerdo con las necesidades de la persona que se concederán en el momento del alta.

2. En todo caso, se establece un mínimo de 15 horas mensuales de servicio en el caso de personas mayores y personas con discapacidad, si bien se podrán establecer menos horas acordadas con la persona beneficiaria.

3. En el caso de atención a familias se establecerán las horas según PIA acordado con la familia.

4. En el caso del servicio de comida a domicilio, la intensidad del servicio se ajustará a las diferentes modalidades y frecuencias dependiendo de la situación de la persona beneficiaria:

a) Modalidad:

- Servicio completo (almuerzo y cena).
- Servicio de sólo almuerzo.
- Servicio de sólo cena.

b) Frecuencia:

- Servicio diario.
- Servicio para días concretos de la semana.

5. Los criterios para determinar la intensidad del servicio serán los siguientes:

- a. En el caso del Servicio de Comida a Domicilio se resolverá la intensidad en función de la propuesta profesional previamente consensuada con la persona beneficiaria, según la necesidad que presente ésta.
- b. En el caso del SAD se resolverá la intensidad en función de la propuesta profesional consensuada previamente con la persona usuaria, según la necesidad que presente ésta, priorizando aquellas situaciones que por las limitaciones de autonomía y falta de apoyo requieran de una atención más frecuente.



6. La autorización de la intensidad del servicio se efectuará mediante el correspondiente acto administrativo, previo informe propuesta del técnico municipal de servicios sociales.

7. 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 cuando se den al menos una de las siguientes situaciones:

- a. Falta de red de apoyo familiar (nuclear y/o extensa) para atender todas las necesidades de apoyo personal o nutricional que la persona beneficiaria precisa y no disponer de bienes muebles o inmuebles, ni recursos económicos suficientes para atender la necesidad para la que se solicita el servicio.
- b. Situación de riesgo de desprotección (el servicio derivante deberá comunicar a Fiscalía, conforme lo establecido en el artículo 757 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC), la situación que pueda ser determinante de incapacidad).
- c. Si el motivo de petición de aumento del servicio de ayuda a domicilio es por un empeoramiento de la situación de autonomía de la persona usuaria, será requisito para poder hacer efectivo el aumento, hacer una nueva solicitud de reconocimiento de situación de dependencia al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en los casos de personas valoradas como "sin grado".

8. El incremento o reducción debe ser autorizado mediante pertinente acto administrativo, previo informe técnico de los servicios sociales municipales.

### **Artículo 23**

#### **Duración de los servicios**

1. La duración de 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), tienen 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 transcurso del tiempo.

Podrán tener también la consideración de temporales las situaciones en que sólo haya una sola persona cuidadora y ésta se vea temporalmente imposibilitada para prestar los cuidados a la persona dependiente (por accidente, enfermedad u otro hecho imprevisto). En estos casos la duración vendrá determinada por el pronóstico de mejora de la limitación temporal de la autonomía personal de la persona cuidadora.

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 11, será temporal en tanto se tramita el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia o de elaboración e implementación del programa individual.

3. En las situaciones de apoyo de atención domiciliaria a familias, la temporalidad vendrá determinada por los objetivos establecidos en PIA, seguimiento y la evaluación del mismo.

### **Artículo 24**

#### **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 este acuerdo se recogerá en el contrato asistencial con la firma de las partes, entregándose copia a cada una.

2. Los servicios sociales municipales correspondientes, en coordinación con el resto de 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 el desistimiento en cualquier momento, mediante el modelo de solicitud de renuncia/ desistimiento del servicio.

## Capítulo VI Procedimiento de altas y bajas

### Artículo 25

#### Altas

1. El orden en la asignación de las altas vendrá dado por los siguientes criterios:
  - a. Supuesto prioritario para atención de Urgencia y/o emergencia social por situación de riesgo social.
  - b. Puntuación obtenida en la valoración de la solicitud de servicios domiciliarios.
  - c. Fecha de entrada, por los medios legalmente admitidos, de la solicitud de SAD Municipal y del Servicio de comida a domicilio.
2. La prioridad en la asignación de las altas al SAD vendrá determinada por la gravedad en la situación de riesgo social, según los siguientes criterios:
  - a. Falta de red de apoyo 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 que se solicita el servicio.
  - b. Situación de riesgo de desprotección (el servicio derivante deberá comunicar la situación que pueda ser determinante de incapacitación a Fiscalía conforme lo establecido en el artículo 757.4 de la LEC.).
  - c. En el caso del servicio de comida a domicilio: la falta de capacidad para cubrir las necesidades nutricionales debido a enfermedades graves, periodos de convalecencia u otras situaciones de limitación temporal de la autonomía.
3. Si la persona no quisiera ser dada de alta o no se pudiera dar el servicio por causas sobrevenidas, se iniciará expediente de baja definitiva.+

### Artículo 26

#### Bajas

1. Las bajas pueden ser temporales o definitivas:
  - a) Bajas o ceses temporales: se dará éste cese en la prestación del servicio, cuando no superen los tres meses por año natural tanto en período continuo como alternos, a excepción de baja temporal por ingreso hospitalario. Las personas que se encuentren de baja temporal tienen derecho al servicio, pero no a la reserva de plaza. Una vez comunicada la solicitud de reactivación del servicio, estos casos pasarán a tener consideración de prioritarios en la lista de espera, y se dará el alta del servicio en un plazo máximo de 7 días. La baja temporal por ingreso hospitalario, se otorgará cuando no se superen los seis meses por año natural, tanto en período continuo como alterno. En el caso de bajas temporales por hospitalización, se reservará la plaza hasta un máximo de 30 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 de la fecha de alta en los casos de hospitalizaciones de menos de 15 días, y en un plazo máximo de 48 horas para los casos de hospitalizaciones de más de 15 días. En todos estos casos la familia deberá aportar un informe de alta hospitalaria que se guardará en el expediente de la persona beneficiaria. 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 de los servicios domiciliarios, a las personas destinatarias del servicio y/o a sus representantes legales o familiares más cercanos. 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 quien sea su representante legal, con la firma del documento de renuncia.
    - Por ocultación 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 Palma de máximo 6 meses. Un mes antes del regreso a Palma, la persona interesada tiene que informar de la fecha exacta de reactivación del servicio, dado que de lo 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, y tres meses para el servicio de comida a domicilio.
- Resolución de un expediente sancionador con resultado de baja definitiva.
- Incumplimiento de los deberes recogidos en el artículo 30 de este Reglamento.
- Incumplimiento en el deber de copago del coste del servicio.
- Fallecimiento del titular de la prestación.

#### **Artículo 27**

##### **Modificación del servicio**

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta al 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 28**

##### **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, que una vez valorada la urgencia, activarán el servicio en un máximo de 24 horas.

### **Capítulo VII**

#### **Derechos y deberes de las personas usuarias**

#### **Artículo 29**

##### **Derechos**

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

- a. Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Recibir una atención individualizada según sus necesidades específicas.
- e. Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración prescritos en cada caso.
- f. Recibir la atención a la hora acordada, a menos que se haya avisado de una modificación justificada o se haya producido una urgencia/emergencia.
- g. Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, sean necesarios.
- h. 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.
- i. Recibir información puntual sobre las modificaciones que puedan producirse en el régimen del Servicio.
- j. Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.
- k. Acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- l. 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.
- m. 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.
- n. Ser informadas de sus derechos y deberes desde el inicio del proceso de incorporación al Servicio, teniendo conocimiento de los mismos antes de confirmar la aceptación a las condiciones del mismo, mediante documento escrito facilitado al inicio de la prestación del servicio.



- o. 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.
- p. Asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- q. 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.
- r. Recibir un servicio de calidad y conocer los estándares establecidos al efecto.
- s. La continuidad de la prestación del servicio en las condiciones establecidas o acordadas.
- t. Renunciar al servicio y prestaciones concedidas en los términos establecidos en la normativa vigente, a menos que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- u. Cualquier otro derecho reconocido en la normativa vigente.

### Artículo 30

#### Deberes

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

- a. Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en este Reglamento.
- b. 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.
- c. Poner a disposición del personal del servicio los medios materiales adecuados para poder realizar las tareas acordadas con la persona usuaria.
- d. Mantener un trato correcto con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- e. 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 municipal vigente, incluidos los plazos de suspensión en los que reglamentariamente proceda el pago.
- f. Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares, sociales y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación.
- g. 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.
- h. 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).
- i. No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención o en el Plan de Actuación Individual.
- j. Firmar el contrato asistencial pertinente con el servicio y cumplir sus compromisos, firmados antes del inicio de la prestación del servicio.
- k. Mantener a disposición de los/las trabajadores/as familiares y los profesionales que reparten la comida todos los medios necesarios en buen estado para que puedan realizar sus funciones en condiciones óptimas.
- l. 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.
- m. 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.
- n. Estar presentes en el domicilio para que pueda prestarse el servicio.
- o. Acudir a las entrevistas o estar presente en el domicilio cuando el personal del servicio los citen.
- p. Estar empadronados en Palma y mantener la residencia efectiva.
- q. Cualquier otra que le sea exigida en la normativa vigente.

### Capítulo VIII

#### Participación económica de las personas usuarias

### Artículo 31

#### Aportación económica de la persona usuaria

El usuario participará económicamente en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en la Ordenanza fiscal y de precio público del Ayuntamiento de Palma que esté vigente y el resto de normativa que sea de aplicación.



### **Artículo 32**

#### **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. Éste se computará a meses completos y por las horas de servicio efectivamente prestadas. En el caso de Comida a Domicilio es para menús mensuales servidos.
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 Ayuntamiento de Palma por cualquiera de las vías establecidas por la normativa de procedimiento administrativo común.
4. El Servicio de Bienestar Social, 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 los beneficiarios**

### **Artículo 33**

#### **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 Islas Baleares. En lo no regulado en la normativa específica, se aplicará lo dispuesto en este capítulo.

### **Artículo 34**

#### **Sujetos responsables de la infracción**

Son sujetos responsables de las infracciones tipificadas en el artículo siguiente del presente reglamento los usuarios de los servicios domiciliarios y/o los familiares o personas que tienen encomendada su cuidado en el entorno familiar.

### **Artículo 35**

#### **Tipología de infracciones de las personas usuarias**

1. Se consideran infracciones leves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:
  - a. No facilitar al Ayuntamiento los datos que le sean requeridos.
  - b. No comunicar la ausencia del domicilio en tres o más ocasiones sin causa justificada.
  - c. No comparecer en la fecha fijada en las entrevistas acordadas previamente con los profesionales gestores de la prestación cuando estos se lo requieran.
  - d. Mostrar falta de consideración y de respeto hacia el personal de los servicios domiciliarios o al personal técnico municipal referente del servicio.
  - e. No facilitar o impedir la labor de los profesionales del Servicio sin causa justificada.
  - f. No seguir las prescripciones de los profesionales que prestan el servicio.
2. Se consideran infracciones graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones, las siguientes:
  - a. Insultar, menospreciar o descalificar al personal del Servicio o al personal técnico municipal referente del servicio.
  - b. No comunicar a la Administración los cambios o alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión del servicio.
  - c. Hacer mal uso y/o producir daños al material de ayudas técnicas en régimen de préstamo.
  - d. Incumplir los acuerdos relativos a las obligaciones previstas en el contrato asistencial (apartado 5 del Contrato asistencial).
  - e. La comisión de tres infracciones leves en un período de seis meses.
3. Se consideran infracciones muy graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones, las siguientes:





- a. Falsear datos a la Administración, que sean determinantes para acceder a la prestación.
- b. 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 de los Servicios Domiciliarios 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 para los/las trabajadores/as.
- c. Incumplir los acuerdos relativos a las condiciones económicas del contrato asistencial (apartado 3 del Contrato asistencial).
- d. La comisión de dos infracciones graves en un período de seis meses.

#### **Artículo 36**

##### **Sanciones para infracciones de las personas usuarias**

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

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

#### **Artículo 37**

##### **Comisión de valoración**

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

3. La composición mínima de la Comisión será: Jefe de Sección, 2 trabajadores / as sociales del equipo y, en su caso, una persona representante de la entidad encargada de la gestión indirecta del servicio domiciliario que corresponda.

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

- a. 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.
- b. La suspensión temporal del servicio durante un mínimo de tres y un máximo de quince días, si se produce una falta de respeto 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 en el alta, dedicar tiempo del servicio a tareas no incluidas en la alta, ocultar la presencia de otras personas en el domicilio, incumplimiento grave los compromisos acordados con el personal del servicio).
- c. La suspensión temporal del servicio mientras la persona atendida no se encuentre, de 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 todo este procedimiento de valoración, la Comisión puede invitar a las personas que considere de interés en el procedimiento sancionador.

#### **Artículo 38**

##### **Procedimiento sancionador**

1. Mediante la correspondiente 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 debidamente notificada.

2. Esta resolución de inicio del expediente sancionador se realizará previo informe 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, en su caso, sanciones. Este emitirá resolución del procedimiento y la notificará, a los efectos oportunos, a los interesados.



### **Artículo 39**

#### **Recursos legales**

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

## **Capítulo X**

### **Seguimiento, evaluación y calidad del servicio. Quejas y sugerencias**

### **Artículo 40**

#### **Seguimiento y evaluación**

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo el seguimiento del caso según las indicaciones de los protocolos y la normativa interna sobre procedimiento técnico de atención, reflejándose en cada expediente cualquier incidencia significativa o cambio en su situación.

### **Artículo 41**

#### **Revisión**

1. La prestación del servicio podrá ser revisada como consecuencia de la modificación de la resolución aprobatoria inicial, de oficio por los Servicios Sociales, o a solicitud de la persona usuaria o de su representante legal, conforme a lo establecido en el artículo 24 del presente reglamento.

2. Igualmente, el / la trabajador / a social podrá revisar el calendario de prestación del servicio establecido para cada persona usuaria, reservándose el derecho de hacer las modificaciones pertinentes en base al estado de necesidad de la misma, la demanda existente en cada momento y la disponibilidad de horas de trabajadores / as familiares o plazas del servicio de comida.

3. Al menos 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 lo establecido en las ordenanzas fiscales en vigor.

### **Artículo 42**

#### **Quejas y sugerencias**

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

a) Presencialmente:

- Verbalmente a cualquier profesional del Servicio domiciliario correspondiente. Si una persona usuaria del servicio emite una queja o sugerencia, éste deberá transmitir esta queja al profesional referente del Servicio domiciliario correspondiente del Ayuntamiento.

- Presentando una instancia a cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC), expresando su queja o sugerencia.

b) Telemáticamente:

- A través de la web municipal: [www.palma.cat](http://www.palma.cat) en la sección "Quejas y sugerencias".

- Mediante correo electrónico dirigido a [serveisdomiciliaris@palma.cat](mailto:serveisdomiciliaris@palma.cat)

c) Telefónicamente, a través del teléfono 010.

### **Artículo 43**

#### **Protección de Datos**

1. De 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 de la información de carácter personal, así como hacer el tratamiento adecuado según la finalidad de los datos personales y el grado de seguridad correspondiente conforme a lo previsto en 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 archivo que puede ser automatizado, todo o en parte, del que es responsable el Ayuntamiento de Palma, con el único fin de prestar los servicios y garantizar los derechos y obligaciones derivados del Servicio de Ayuda a Domicilio. Los datos no se cederán a terceros salvo en el caso de obligación para seguir prestando el servicio o bien por obligación legal.





3. Las personas afectadas pueden ejercer los derechos que reconoce la Ley orgánica 3/2018, y, en particular, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de conformidad con la legislación aplicable mediante escrito dirigido a la Ayuntamiento de Palma, en el que se deberá indicar el nombre, apellidos, dirección a efectos de notificación, y se ha de adjuntar una copia del documento oficial de identificación, conforme al procedimiento establecido. Los datos personales recogidos en los ficheros del Ayuntamiento de Palma serán borradas transcurrido el plazo legal de custodia una vez que las personas usuarias hayan finalizado la relación contractual asistencial firmada.

#### **Disposición derogatoria única**

##### **Normativa que se deroga**

Con la aprobación y entrada en vigor de este reglamento quedan derogadas todas las disposiciones del Régimen Jurídico Básico de los Servicios Públicos en materia de Acción Social (aprobado por el Pleno de 11 de julio de 1996 y publicado en el Boletín Oficial de las Islas Baleares núm. 140 de 12 de noviembre de 1996) que sean aplicables a los servicios de atención domiciliaria previstos en el artículo 3 de este reglamento

#### **Disposición final única**

##### **Entrada en vigor**

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

