

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Alcantarilla

8224 Aprobación definitiva del Reglamento del servicio para la prestación del servicio de ayuda a domicilio municipal del Ilmo. Ayuntamiento de Alcantarilla.

En sesión ordinaria celebrada por el Ayuntamiento de Alcantarilla en pleno de fecha 26 de marzo fue aprobada inicialmente el Reglamento de Servicio para la prestación del servicio de Ayuda a domicilio municipal, publicándose en el Boletín Oficial de la Región de Murcia con fecha 9 de abril de 2013, fecha que inició el trámite de información pública y audiencia a los interesados, en cumplimiento de lo dispuesto con el artículo 49 de la L.R.B.R.L.

No habiéndose presentado reclamaciones o sugerencias en dicho plazo, se entiende aprobada definitivamente dicha ordenanza, procediendo a la publicación íntegra del texto de la misma a los efectos de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la L.R.B.R.L.

Alcantarilla, 16 de mayo de 2013. La Teniente de Alcalde de Hacienda.

Reglamento de servicio para la prestación del servicio de ayuda a domicilio municipal Ilmo. Ayuntamiento de Alcantarilla

Preámbulo

La Ley 7/1985, de 2 de Abril Reguladora de las Bases de Régimen Local establece lo siguiente:

· El artículo 25.2. El municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de la Comunidad Autónoma, en las siguientes materias: "k) prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social".

· El artículo 26.1. Los municipios por si o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes: recogido en el apartado c) que en los Municipios con población superior a 20.000 habitantes deberán en todo caso, prestar Servicios Sociales.

Dentro de la prestación de servicios sociales se incluye la atención al sector de la población de mayores y personas con disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales, con bajos recursos económicos.

La Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, recoge en sus artículos 10, 12 y 13, que se consideran actuaciones, entre otras las siguientes: desarrollar actuaciones destinadas a conseguir el mayor nivel de bienestar posible y alcanzar su autonomía e integración social; facilitar las ayudas técnicas y /o prestaciones para personas con dificultad física, psíquica o social.

Así pues, en el deseo de proceder a la mejor y más completa regulación de esta prestación, se promulga el presente Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal (SAD).

Artículo 1.º- Objeto

Es objeto del presente Reglamento la Regulación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Alcantarilla, para aquellos ciudadanos que por razón de su edad, enfermedad, o concurrencia de discapacidad precisan de la asignación del mismo para mejorar su calidad de vida, posibilitando con ello, la permanencia en su entorno habitual.

Artículo 2.º- Definición de la prestación

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) municipal consiste en prestar atención de carácter doméstico, psicológico, rehabilitador, social, personal y educativo, cuando la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de la persona en su núcleo familiar o de convivencia.

Será prestado a través de personal cualificado y supervisado, facilitando el desarrollo y mantenimiento de la autonomía personal, previniendo el deterioro individual o social y promoviendo condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia.

El SAD comprende las siguientes actuaciones:

- De carácter personal. Engloba todas aquellas actividades que se dirigen al usuario del servicio, cuando este no puede realizarlas por sí mismo o cuando lo precise:

- Apoyo en el aseo y cuidado personal con el objeto de mantener la higiene corporal.

- Ayuda a la ingesta de alimentos, siempre que el usuario no sea autónomo para realizarlas por sí mismo.

- Administración, si procede, de la medicación simple, prescrita por personal facultativo, así como la observación del estado de salud, para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.

- Ayuda a la movilidad dentro del domicilio.

- Compañía dentro del domicilio.

- Acompañamiento fuera del hogar, para la realización de gestiones tales como, visitas médicas, tramitación de documentos u otras análogas.

- De carácter doméstico. Se entienden como tales aquellas actividades y tareas que se realicen de forma cotidiana en el hogar y que están referidas entre otras a:

- Lavado y planchado de ropa.

- Adquisición y preparación de alimentos.

- Limpieza y mantenimiento de la vivienda con carácter básico, no se incluyen limpiezas a fondo (cristales, lámparas, cortinas, altillos de armario, azulejos, terrazas accesorias, etc.)

- De carácter psicosocial y educativo. Se refieren a las intervenciones técnico-profesionales de contenido formativo, de apoyo al desarrollo de las capacidades personales y de hábitos, de integración a la comunidad donde se desarrolle la vida del usuario, así como al apoyo y a la estructuración familiar.

Artículo 3.º- Objetivos

Son objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal los siguientes:

- Proporcionar la atención necesaria a personas y/o grupos familiares con dificultades en su autonomía.

- Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- Retrasar o evitar la institucionalización de modo que el usuario pueda permanecer el más largo tiempo posible en su medio socio-familiar con un nivel de vida aceptable.
- Contribuir a aliviar la sobrecarga de la familia, procurando favorecer la capacidad de convivencia socio-familiar.
- Complementar la labor de la familia, cuando esta, por cualquier motivo justificado no pueda realizar adecuadamente sus funciones de apoyo para lograr la integración social de la persona sujeta a la atención.

Artículo 4.º- Usuarios del servicio

Con carácter genérico, podrán ser usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), todas aquellas personas o grupos familiares residentes en el municipio de Alcantarilla, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales, por sus propios medios, y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

Con carácter específico, podrán ser usuarios del SAD:

1. Personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal y en condición de desventaja social.
2. Personas con discapacidades o minusvalías que afecten significativamente a su autonomía personal.
3. Familias objeto de intervención del Centro de Servicios Sociales, con las que se este interviniendo y a propuesta de los profesionales de referencia, con marcada problemática social (problemas de inadaptación social, escasez de hábitos higiénicos, pautas de comportamiento inadecuadas, incumplimiento horarios escolares, etc.).

Artículo 5.º- Requisitos de Acceso

- Estar empadronado en el municipio de Alcantarilla y con residencia habitual en el mismo.

- Reunir las condiciones contempladas en el Baremo previsto en el Decreto 124/2002, de 11 de octubre de 2002, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a excepción del apartado situación económica, que vendrá regulado por el cálculo de la capacidad económica y participación del beneficiario, conforme a lo regulado en la ordenanza reguladora del precio público. Dichos datos serán recogidos a través del módulo SAD del SIUSS versión 4.04 (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales).

- No estar reconocido de grado de dependencia y/o no tener grado protegible (Grado I hasta el 01/07/2015), siendo condición necesaria para solicitar el SAD municipal, realizar los trámites de solicitud a través de la Ley de Dependencia.

Este requisito, no será exigido en el caso de grupos familiares y/o menores, objetos de intervención.

- Acreditar la condición de minusvalía para el caso de personas con discapacidad, por organismo competente (Servicio de Valoración -EVO- del IMAS).

- Aportar la documentación exigida.

- Formalización de las condiciones por las cuales se prestará el SAD y los compromisos que, por ambas partes, se asumen a través de la firma de un documento personal y familiar donde consta el tipo de servicio, la asunción de responsabilidades por ambas partes, así como una exposición de las características y limitaciones que comporta el ser beneficiario del SAD.

Artículo 6.º- Incompatibilidades

El Servicio de Ayuda a Domicilio municipal será incompatible, con el reconocido a través de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, siendo necesario tal y como se establece en los requisitos de acceso, realizar los trámites de solicitud para aquellas personas que vayan a realizar la solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal.

Y será incompatible, con el Grado I, a partir del reconocimiento del derecho en el año 2015 (01/07/2015), conforme a lo recogido en el Título III del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y publicado en BOE de 14/07/2012.

Igualmente será incompatible con otros Servicios de análoga naturaleza prestados por otras entidades de carácter público y/o privado (ISFASS, Cruz Roja, Servicio doméstico privado, etc.).

Artículo 7.º- Documentación

La documentación mínima que se deberá aportar junto con la Solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal, es la siguiente:

- Fotocopia del DNI, NI- y/o similar del solicitante y personas que convivan en el mismo domicilio.

- Informe Médico, conforme a modelo (Anexo II).

- Fotocopia de la tarjeta sanitaria del solicitante.

- Fotocopia de la calificación de minusvalía o documento acreditativo oficial en su caso.

- Certificado acreditativo de los ingresos del solicitante y unidad familiar de convivencia: certificado de pensiones del INSS, ISFASS, certificados del INEM sobre prestaciones, fotocopias de contratos y/o nóminas y/o cualquier otro de análoga naturaleza que acredite los ingresos.

- Fotocopia de la declaración de la renta. En el caso de no tener que presentarla, se aportará la procedente certificación expedida por el órgano competente.

- En caso de no tener ingresos en alguno de los anteriores conceptos, deberá hacerse declaración jurada expresa en modelo normalizado.

- Cualquier otra documentación que sea considerada necesaria para la adecuada valoración por los profesionales del Centro de Servicios Sociales que valoran la solicitud.

- Domiciliación bancaria.

Se realizarán por parte de los profesionales que instruyen el expediente las consultas oportunas a la Unidad de Estadística del Ayuntamiento para comprobar el empadronamiento del solicitante y unidad de convivencia, así como la residencia habitual, en aras a facilitar la tramitación del expediente. Igualmente se realizarán las comprobaciones oportunas a nivel catastral, con la finalidad de hacer el cálculo de la capacidad económica y la participación del mismo.

La Administración municipal podrá disponer que se efectúen las comprobaciones oportunas sobre la veracidad de los datos aportados por los interesados. Igualmente, podrá reclamar las aclaraciones por escrito y la documentación necesaria con el fin de garantizar la correcta cumplimentación del expediente.

Cuando la documentación presentada sea incompleta, se requerirá al interesado para que en el plazo de 10 días hábiles, presente los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el art. 42 de la Ley 4/1999 de 13 de enero, de modificación de la Ley de Régimen Jurídico y de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 8.º- Régimen de funcionamiento/procedimiento técnico administrativo

1. El solicitante presenta la solicitud, en el Registro General del Ayuntamiento, bien directamente ó a través de la Unidad de Trabajo Social (UTS) de zona correspondiente o trabajador social de referencia; este previa entrevista, visita y requerimiento de la documentación necesaria, realizará un estudio, diagnóstico y valoración inicial de la situación, realizando propuesta a la Comisión de valoración y elaborará el baremo y se emitirá el correspondiente Informe técnico.

Una vez estudiado el correspondiente expediente en la Comisión de Valoración, ésta estimará si procede o no la concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal, en base al cumplimiento de los requisitos establecidos.

2. De acuerdo a la estimación de la Comisión de Valoración, se emitirá la correspondiente Resolución, por parte de la Teniente de Alcalde de Servicios Sociales y Sanidad y, se realizará la correspondiente comunicación al usuario, pudiendo pasar a ser alta, lista de espera y/o denegado.

3. En caso de alta, el profesional encargado del seguimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio, procederá a formalizar el alta: valoración y asignación de auxiliar, tareas idóneas, establecimiento del horario –franja horaria, días de servicio-, firma del compromiso familiar y de tareas asignadas, entrega del reglamento del servicio.

4. Visita domiciliaria para la presentación del SAD, auxiliar asignado, repaso de tareas y horarios, incidencias, etc.

5. En caso de pasar a lista de espera, se configurará la misma según los siguientes criterios: puntuación obtenida en el baremo y fecha de entrada de la solicitud.

Y en caso de empate, prevalecerá:

- El solicitante que obtenga más puntuación en el apartado de autonomía personal.
- Valoración global de la situación por parte del equipo técnico.

6. La lista de espera será revisable con carácter permanente, accediendo a alta del servicio, el primero de la misma, conforme se vayan produciendo bajas definitivas en el servicio, con carácter ordinario. Y con carácter extraordinario, una vez al año.

Artículo 9.º- Vigencia.

El período por el que se concede es indefinido, siempre y cuando persistan las mismas condiciones iniciales y exista dotación presupuestaria en la partida correspondiente.

Artículo 10.º- Prestaciones e Intensidad del Servicio

TAREAS QUE COMPRENDE EL SAD

El/la auxiliar de ayuda a domicilio sólo realizará aquellas tareas que el/la Trabajador/a Social Municipal refleje por escrito en el impreso establecido al efecto, que en ningún caso podrán exceder de las señaladas en el Convenio colectivo laboral que regula esta actividad. Será el/la Trabajador/a Social quien valorará el cambio de las circunstancias personales o familiares de los beneficiarios que hagan necesario un cambio de tareas y de horario, siempre que el grado de autonomía lo permita y si existen familiares o personas de apoyo el/la auxiliar solicitará la colaboración de éstos para las tareas asignadas.

El Servicio se desarrollará, salvo indicación excepcional, en horario comprendido entre las 8,00 h. y las 20,00 h. En el supuesto de atención a menores, el horario podrá iniciarse a las 7,30 h.

El SAD siempre se prestará bajo la siguiente TIPOLOGÍAS DE TAREAS:

TAREAS DOMÉSTICAS: Se trata de aquellas tareas generales de atención en el hogar y que incluyen cuanto sigue:

A-Primera limpieza: Se entiende por ésta, la que se realizará en aquellos casos excepcionales en que el estado de desorden, deterioro y suciedad lo hagan necesario, bajo la valoración técnica del/ la Trabajador/a Social, para poder iniciar a continuación una limpieza rutinaria periódica y cotidiana que mantenga el domicilio en condiciones de higiene y desinfección adecuadas.

B-Limpieza rutinaria de la vivienda: Ésta se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana, salvo cargas específicas de necesidad que sean determinados por el/la Trabajador/a Social responsable, asimismo éste/a informará a los beneficiarios de la necesidad de tener los utensilios indispensables mínimos para realizar esta labor. Comprenderá las siguientes actividades:

B.1.-Cocina. Limpieza habitual, (acondicionamiento y limpieza y mantenimiento del hogar) se entiende por tal: barrer y fregar los suelos, lavar la vajilla, limpiar la bancada de la cocina y encimera, limpieza de armarios externa.

B.2.-Baño. barrer y fregar suelos y limpiar sanitarios.

B.3.-Resto de habitaciones. Limpieza habitual: barrer y fregar suelos, limpiar el polvo y hacer las camas. En casos de enfermos encamados se atenderá al modelo de limpieza anterior, exceptuando la habitación donde se encuentra el encamado, en donde se hará una limpieza diaria.

B.4.-Lavado de ropa. Lavado de ropa en el propio domicilio siempre que éste disponga de lavadora. No se llevará a cabo si el beneficiario no dispone de lavadora. Las/os auxiliares no lavarán a mano. Se incluyen dentro de este apartado las siguientes tareas: poner la lavadora, tender la ropa, recogerla, plancharla, guardar.

C.-Cocinado de alimentos. Este servicio incluye: Realizar las comidas, ayudar en su preparación, control de la adecuación de los alimentos a la dieta del beneficiario, según los informes médicos. Una dedicación especial relativa a los hábitos alimenticios, procurando cambiar éstos cuando fuera necesario y tratando de adecuarlos a su estado, condición y necesidades.

D.-Acompañamientos, gestiones y compras domésticas. Este servicio incluye: hacer la compra de medicamentos o alimentos, acompañar al beneficiario a que la realice, acompañar a la visita al médico, acompañar a los menores al colegio, recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario.

TAREAS DE ATENCIÓN PERSONAL. Este servicio se subdivide en:

A-Atención Personal I. Higiene de encamados e inmovilizados, movilización directa para la higiene especializada continua por parte del/de la auxiliar. En estos casos, el/la auxiliar de Ayuda a Domicilio seguirá las instrucciones adecuadas a fin de evitar la formación de escaras u otros problemas derivados de dicha situación. Además este servicio incluirá: aseo diario (incluyendo cambio de ropa y pañales), ducha o baño una o dos veces por semana (si puede realizarse), alimentación, lavado de cabeza, cortar uñas (a excepción de usuarios diabéticos), movilización del beneficiario: levantar y acostar.

Este servicio no incluirá la cura de escaras, cambio de bolsas recolectoras, etc., tareas que por su naturaleza precisan la intervención de personal sanitario cualificado. En estos casos deberá abstenerse de realizarlas si bien tendrá la obligación de poner esta circunstancia en conocimiento del/de la Trabajador/a Social correspondiente para subsanar esta situación de necesidad de asistencia sanitaria adecuada.

B-Atención Personal II. Dirigida a personas con movilidad limitada o reducida. Apoyo al beneficiario para el aseo personal completo y supervisión en la higiene, así como la ayuda al beneficiario autónomo para mantener su higiene corporal. Este servicio incluye: seguimiento de la administración de una medicación simple, señalada por el médico (si no hay familiar o allegado del usuario que pueda hacerlo con las debidas garantías), ayuda o apoyo al desplazamiento en el interior de la vivienda, así como control en la alimentación (régimenes dietéticos), levantar de la cama y acostar, ayuda para la ingestión de alimentos, si fuera preciso.

TAREAS DE CARÁCTER EDUCATIVO. Como premisa general para este Servicio se partirá de la participación y cooperación del beneficiario en las tareas que desempeñe la auxiliar de ayuda adomicilio. Este Servicio está dirigido a familias monoparentales y/o desestructuradas o cualquier otro tipo de familias que precisen apoyo para la implantación de pautas educativas, hábitos higiénicos con respecto a menores que habiten en el mismo domicilio. Este servicio incluye: trabajar los hábitos higiénicos en el domicilio, tareas de carácter socio-educativo. Apoyo en aquellos casos que sea necesario, en las actividades normales propias de la convivencia del usuario en su entorno como salidas a lugares de reunión, actividades de ocio y actividades encaminadas al fomento del desarrollo personal y familiar.

Dar pautas para la:

- 1.-Organización de tareas domésticas (limpieza, ropa de menores, etc.)
- 2.-Organización de menús y dietas alimenticias.

3.-Organización de horarios (asistencia al colegio de los menores, actividades extra-escolares, etc.)

4.-Cualquier otra que el/la Trabajador/a Social proponga y fundamente correctamente.

PRESTACIONES EXCLUIDAS DEL SAD

No quedarán contempladas como funciones propias del SAD las no señaladas en las anteriores, como por ejemplo:

1.- Hacer arreglos de la casa.

2.- No se prestará el Servicio en lo que no esté directamente relacionado con la atención al usuario/a establecido por el/la Trabajador/a Social de referencia.

3.- Prestación del Servicio más allá de las horas estipuladas para cada usuario en concreto.

4.- Ir a buscar al usuario a un lugar que no sea su domicilio habitual, salvo propuesta técnica.

5.- No se custodiarán las llaves del domicilio del usuario del servicio, por parte de la auxiliar, salvo en aquellos casos excepcionales y que se consideren de riesgo, siendo prescriptivo la firma de un documento de autorización por ambas partes.

Quedan rigurosamente excluidas las funciones o tareas de carácter sanitario, y en general aquellas que impliquen por parte del auxiliar de ayuda a domicilio una especialización de la que carece, como por ejemplo:

-Tomar la tensión.

-Colocar o quitar sondas.

-Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien la administra.

-Administrar inyectables.

-Ayudar al usuario en la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento.

-Realizar curas.

INTENSIDAD DEL SAD

El servicio se prestará en los días y horas fijadas para cada caso de lunes a viernes. El servicio no se prestará ni sábados ni festivos, salvo casos excepcionales. Como regla general no se prestarán más de 10 horas semanales ni menos de una.

El Ayuntamiento se reserva la potestad de variar el horario establecido de acuerdo las necesidades de Servicio respetando la cuantía aprobada en horas y días semanales.

Artículo 11.º Procedimiento de suspensión temporal.

Los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal pueden presentar circunstancias especiales (temporadas con familiares, hospitalizaciones, traslados, etc.), que si bien son de carácter temporal, suponen dejar vacío el domicilio habitual, por lo cual es necesario, durante este periodo, suspender el servicio.

No se liquidarán aquellos servicios programados pero no prestados por causa o incidencia personal o familiar justificada cuando el usuario haya cursado el preaviso correspondiente con veinticuatro horas de antelación (hospitalizaciones y situaciones de emergencia).

Para el resto de ausencias (vacaciones, traslados-temporadas con familiares, ausencias programadas) el usuario, con antelación suficiente, y como mínimo de 15 días en los supuestos en los que sea posible preverla, notificará la circunstancia al profesional del Centro de Servicios Sociales encargado del seguimiento del Servicio y solicitará dicha suspensión especificando la fecha en que se ausentará así como la fecha prevista para la reanudación del servicio.

El servicio suspendido temporalmente, se reanudará con posterioridad si no se han modificado las circunstancias que propiciaron su concesión.

También pueden ser motivo de suspensión temporal:

- Por poner obstáculos el usuario a la prestación del SAD.
- Por llevar a cabo actos que puedan perturbar el normal funcionamiento del servicio.
- Por falta de disponibilidad presupuestaria, lo que obligará a priorizar las actuaciones en aquellos casos que sean considerados de mayor necesidad. En detrimento de aquellos expedientes que no alcancen puntuación suficiente en el baremo, en relación a los demás beneficiarios del servicio.
- Por no respetar las normas de corrección en el trato a los trabajadores, ya sea de hecho o verbal; dando lugar a situaciones ajenas al estricto cumplimiento de su profesión y tareas.
- Por modificación de las circunstancias socio-familiares y económicas del beneficiario.

Artículo 12.º- Suspensión definitiva y/o baja.

Para proceder a la suspensión definitiva del servicio, previa revisión e informe que acredite las modificaciones de las circunstancias de necesidad que motivaron su concesión o la consideración de nuevos datos desconocidos en la valoración inicial, y una vez visto por la Comisión de Valoración, se emitirá Resolución por parte de la Teniente de Alcalde de Servicios Sociales y Sanidad y se realizará la correspondiente comunicación al interesado.

Serán causas de suspensión definitiva y/o baja:

- El fallecimiento, traslado o renuncia del beneficiario.
- Determinación del Equipo Técnico de profesionales, por desaparición de la situación de necesidad y/o cumplimiento de objetivos.
- Ocultamiento o falsedad de los datos que proporcione el beneficiario. Por no presentar la documentación requerida, en los plazos marcados por esta administración, cuando se realice revisión de su expediente.
- Incumplimiento por parte de estos de las condiciones y acuerdos para acceder al Servicio.
- Ausencia injustificada y no comunicada por parte del interesado al Centro de Servicios Sociales y que impide prestar el SAD, con una periodicidad superior a tres veces en el año vigente.
- Por impago de la tasa mensual correspondiente.
- Situación de baja temporal más de tres meses.

En caso de baja por impago de la cuota, no se podrá solicitar de nuevo la prestación del Servicio hasta que no se haya satisfecho el importe de la deuda contraída, incluidos recargos e intereses de demora.

Artículo 13.º- Derechos y obligaciones de los usuarios del Servicio.

Los beneficiarios de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán derecho a:

- A que el personal que preste el Servicio vaya debidamente identificado, con tarjeta o documento acreditativo de su condición, a fin de evitar problemas de seguridad.
- A que el servicio se preste cumpliendo las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente.
- A que el trato recibido sea respetuoso y correcto.
- Ser orientados hacia otros recursos alternativos que en su caso resulten necesarios.
- Ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del Servicio.
- Atender las incidencias y/o reclamaciones que se deriven de la prestación del Servicio.
- Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso se considere.
- Toda la información relacionada con el usuario deberá tratarse de forma confidencial, y manteniendo siempre el secreto profesional.

Y vendrán obligados a:

- Facilitar el ejercicio de las tareas de los auxiliares de ayuda a domicilio que atiendan el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación del SAD, en especial la presencia de familiares, incluso temporalmente, en el domicilio que puedan hacerse cargo de cubrir las necesidades de la persona usuaria durante su estancia.
- Notificar al Servicio de las posibles ausencias del domicilio, por cualquier motivo, que impida la prestación del servicio.
- Respetar al personal asignado al servicio.
- Respetar el horario, permaneciendo en el domicilio y no tratar de extenderlo indebidamente.
- Respetar las tareas acordadas, que se prestarán en la forma y manera que determine el proyecto de intervención.
- Realizar aquellas tareas para las que la persona usuaria está capacitada en relación con lo que tiene encomendado el personal para favorecer su capacitación personal e independencia.
- Facilitar la labor de seguimiento, del personal identificado al efecto, así como firmar el documento de control de asistencia que acredita la prestación del servicio.
- Atenerse a la normativa vigente.
- Abonar la contraprestación económica del servicio que se le presta, que se ajustará a las tarifas de precio público aprobadas por el Ayuntamiento y vigentes en cada momento.

Artículo 14.º- Infracciones y sanciones.

INFRACCIONES O FALTAS

Las faltas sujetas a sanción, cometidas por los usuarios del Servicio de Ayuda a domicilio municipal podrán ser las siguientes:

- No facilitar el ejercicio de las tareas del personal de servicio de ayuda a domicilio (no disponer de los medios necesarios, no respetar al personal asignado, no respetar los horarios de cumplimiento de servicio, no respetar las tareas adecuadas, etc.)

- No notificar a los responsables del seguimiento del servicio, las ausencias del domicilio, por cualquier motivo, que impidan la prestación del mismo (traslado con familiares, hospitalizaciones, vacaciones...).

- No comunicar cambios en los requisitos de acceso del usuario al servicio (cambio de las circunstancias socio familiares y económicas...).

- En relación con la Ley de Dependencia (No Solicitud, No comunicación del grado protegible y derecho a la prestación correspondiente).

- Impedir las labores de control y seguimiento por parte de los profesionales identificados al efecto.

SANCIONES

Las sanciones que se podrán imponer serán las siguientes:

* Amonestación verbal privada o escrita.

* Suspensión temporal del Servicio de Ayuda a domicilio por un período de uno a seis meses.

* Suspensión definitiva del Servicio de Ayuda a domicilio municipal.

Disposición Transitoria

Conforme a lo dispuesto en el artículo 196.2 del R.O.F., el presente Reglamento entrara en vigor cuando se haya publicado en el BORM.

Alcantarilla a 14 de marzo de 2013.—El Alcalde, Lázaro Mellado Sánchez.