



REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE EL BURGO DE EBRO

La ley 5/2009, de 30 de junio, de 2009 de Servicios Sociales de Aragón, da respuesta al mandato expreso del Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, que en materia de bienestar y cohesión social incluye la obligación de los poderes públicos de Aragón de promover y garantizar un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, regulando un sistema que reposa, funcionalmente, sobre la distinción entre servicios sociales generales, destinados al conjunto de la población y servicios sociales especializados, dirigidos a aquellas personas que requieren una atención específica.

TITULO I. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

CAPITULO I

Artículo 1. Concepto y naturaleza.

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación de servicio, de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales, que proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias en su domicilio.

2. Este servicio cumplirá una de las siguientes finalidades:

- a) Facilitar el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, con el objeto de evitar, o en su caso retrasar, el ingreso en centros de carácter residencial, ofreciendo también la realización de tareas de apoyo puntual o sustitución, en su caso, de las personas cuidadoras en su domicilio.
- b) b) Intervenir en situaciones de conflicto psico familiar para alguno de los miembros de la unidad de convivencia.

3. El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene naturaleza de prestación esencial para personas en situación de dependencia y de prestación complementaria para el conjunto de la población.



Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Se trata de un servicio gestionado por el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, a través del Centro de Servicios Sociales. Su ámbito de aplicación territorial será por tanto el de su territorio.

Artículo 3. Finalidad.

El Servicio de Ayuda a domicilio tiene las siguientes finalidades:

- a) Preventivas de situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico o la exclusión social.
- b) Asistenciales para dar respuesta a las necesidades de desarrollo personal y convivencia, procurando la mejora de su calidad de vida.
- c) Promocionales de la autonomía de las personas con limitaciones para facilitarles la permanencia en su medio habitual.

Artículo 4. Objetivos.

Son objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio los siguientes:

- a) Fomentar la autonomía personal y procurar la permanencia de los usuarios durante el mayor tiempo posible en su medio habitual.
- b) Prestar atención a las situaciones de dependencia.
- c) Prevenir situaciones de exclusión social.
- d) Favorecer el desarrollo de hábitos de vida adecuados, evitando situaciones de deterioro personal y social.
- e) Apoyar a las unidades de convivencia para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- f) Servir como medida de apoyo a las familias y a las personas cuidadoras de los usuarios del servicio.

Artículo 5. Características.

- a. Público: Es un recurso de la administración Pública abierto a toda la población de El Burgo de Ebro.



- b. Transitorio: Se trata de un recurso temporal mantenido hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos o por el tiempo establecido en el IASS en el caso de prestación esencial.
- c. Polivalente: Cumple una amplia gama de atenciones para cubrir las necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- d. Se establecen criterios de prioridad, de forma que puedan ser valoradas las situaciones de necesidad social. Como prestación esencial se estará a lo dispuesto por el IASS. Para la valoración del SAD como prestación complementaria se aplicará el baremo en el que se analizan los aspectos familiares, económicos, de salud, vivienda y relaciones de los usuarios

Artículo 6. Personas destinatarias.

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas que carezcan o tengan mermada la autonomía personal, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida, y que residan en el municipio de El Burgo de Ebro, cuando se encuentren en algunas de las situaciones de necesidad descritas en este Reglamento

En concreto, podrán acceder al servicio de ayuda a domicilio:

- a) Personas que se encuentren en situación de dependencia y tengan reconocida dicha situación de grado o, en su caso, grado y nivel efectivo conforme al calendario establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. Estos usuarios accederán al SAD como prestación esencial.
- b) Personas que se encuentren en alguno de los supuestos siguientes:
 - Personas con limitaciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, no reconocidos como personas en situación de dependencia.
 - Personas que viven solas sin red de apoyo o con red en situación de riesgo de exclusión, que presentan algún tipo de deterioro personal que limita su capacidad y grado de autonomía.
 - Personas solicitantes de valoración de la dependencia, pendientes de resolución o de aplicación efectiva del recurso que les corresponda.
 - Personas cuidadoras habituales que requieren apoyo en la atención personal a la persona cuidada; personas cuidadoras que requieren apoyo en situaciones sobrevenidas por razones psicofísicas; y personas cuidadoras de menores de doce años.



Artículo 7. Situaciones de necesidad.

1. Respecto a la persona sobre la que directamente revierten los cuidados, cabrá atender las siguientes situaciones:

- a) Necesidades relacionadas con la higiene, salud, alimentación, entendidas como dificultad para realizar por si mismos las actividades básicas de la vida diaria, tanto cuando las situaciones sean de carácter permanente como temporal.
- b) Necesidades referidas a la vida relacional, entendidas como dificultad para realizar acciones de fomento de las relaciones familiares y sociales y las derivadas de la soledad y aislamiento social.
- c) Necesidades relacionadas con la organización doméstica, así como la necesidad de un entorno más integrador que posibilite la autonomía tanto dentro del hogar como en el acceso al mismo.
- d) Necesidades relacionadas con la seguridad personal.
- e) Necesidades relacionadas con la carencia de habilidades y destrezas para el auto cuidado o falta de hábitos de vida saludable o habilidades sociales.

2. Respecto a las personas cuidadoras habituales, cabrá atender las siguientes situaciones:

- a) Necesidad de apoyo en tareas concretas de cuidado personal.
- b) Necesidades relacionadas con la prevención, derivadas de situaciones de sobrecarga emocional y física de las personas cuidadoras habituales de personas dependientes, y del deterioro de las relaciones familiares y/o sociales.
- c) Necesidad de compatibilizar vida familiar y laboral.
- d) Necesidad de aprendizaje de habilidades para el cuidado.

CAPÍTULO II

Prestación del Servicio

Artículo 8. Modalidades de prestación.



1. El servicio de ayuda a domicilio comprende las siguientes modalidades:

- a) Atención de carácter personal que revierte directamente en la persona cuidada.
- b) Atención de carácter doméstico.
- c) Atención de apoyo a la persona cuidadora en el domicilio.
- d) Atención de carácter psicosocial y educativo.
- e) Servicios complementarios.

2. Todas las actividades, y más en concreto las de carácter doméstico, tendrán un carácter complementario de las propias capacidades del usuario y/o la unidad de convivencia.

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- a) La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- b) Las actividades y tareas que no estén prescritas.
- c) Las actuaciones de carácter sanitario o de cualquier otra índole que requieran una cualificación profesional específica.

Artículo 9. Atenciones de carácter personal.

Esta atención incluye aquellas actividades básicas de la vida diaria y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas relacionadas con:

- Apoyo para aseo e higiene personal.
- Apoyo para comer y beber.
- Ayuda para vestir y desvestir.
- Apoyo en la movilización dentro del hogar.
- Orientación en tiempo y espacio.



- Para mantenimiento de funciones fisiológicas y hábitos saludables.
- Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
- Acompañamientos para la realización de gestiones fuera del domicilio: traslados a establecimientos de atención diurna integral, centros de convivencia, visitas a familiares, actividades de ocio y entretenimiento dentro del domicilio.
- Entrenamiento y aprendizaje para la adecuada realización de las actividades de limpieza y mantenimiento del hogar.
- Orientación para organizar la economía doméstica.
- Utilización de equipamientos básicos.
- Establecimiento de pautas de vida saludable (relativas a pautas alimenticias, higiene y aseo personal y otras relativas a generar habilidades dirigidas al auto cuidado).
- Cualquier otro tipo de actuación que potencie las relaciones sociales, refuerce los vínculos familiares y con el entorno.

Artículo 10. Atenciones de carácter doméstico.

Aquellas actividades y tareas dirigidas al cuidado y gestión del domicilio del usuario y de sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. En concreto se contemplarán:

- Respecto a la limpieza de la vivienda: Limpieza general de estancias de uso diario de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en las que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del Servicio.
- Respecto a la ropa: Lavado y planchado de la ropa, orden, repaso y compra de ropa si fuese necesario y a cargo del usuario.
- Respecto a la alimentación: Labores de compra y preparación de alimentos tanto personales como domésticas.

Artículo 11. Atenciones de apoyo a la persona cuidadora en el domicilio.

Esta atención incluye aquellas actividades y tareas tanto personales como domésticas de apoyo, e incluso sustitución temporal de la persona cuidadora en el



domicilio de la persona cuidada para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

Artículo 12. Servicios complementarios al Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Se consideran servicios y actividades complementarios los prestados, tanto en el domicilio como fuera de éste, por entidades y/o profesionales diferentes a los del Servicio de Ayuda a domicilio propiamente dicho.

Se pueden señalar como servicios y actividades complementarios los siguientes:

Lavandería externa, servicio de comidas a domicilio, adaptaciones para el acondicionamiento del hogar, ayudas técnicas para la autonomía personal, Teleasistencia y otras similares, peluquería, podología, actividades de mantenimiento de las funciones físicas y motoras de la persona, fisioterapia, terapia ocupacional, y otros servicios y actividades siempre y cuando tengan carácter complementario e incida de manera positiva en la calidad de vida, grado de autonomía del usuario y favorezca la permanencia de éste en el entorno, evitando internamientos.

2. El Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, en el ámbito de sus competencias, podrá incluir en sus catálogos tales servicios y actividades complementarios.

Artículo 13. Criterios técnicos comunes.

La prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio se ajustará, con carácter general, a los siguientes criterios técnicos:

- a) El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio idóneo ante cualquiera de las situaciones de necesidad descritas en el artículo 7 de este Reglamento y para personas en situación de dependencia del Grado I y del Grado II.
- b) La prestación del servicio podrá contemplar atenciones personales, domésticas o ambas.
- c) En el supuesto de que el contenido de la prestación incluya atenciones de carácter personal y doméstico, la intensidad de la atención de carácter doméstico será suficiente con un tercio del tiempo total asignado para personas en situación de dependencia del Grado III y II, y de dos tercios del tiempo asignado para el resto.
- d) En el caso de personas en situación de dependencia los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar



sólo podrán prestarse conjuntamente con los servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.

- e) Ante una situación de cambios frecuentes de domicilio del usuario, deberá valorarse la procedencia de este servicio o de otros recursos.
- f) Habrá de tenerse en cuenta las condiciones de la vivienda para la prestación del servicio, no pudiendo prestarse dicho servicio en los siguientes supuestos:
 - Viviendas con riesgo de derrumbamiento.
 - Viviendas insalubres (plagas, infestaciones, etc.) que pongan en riesgo la prestación del servicio.

Artículo 14. Intensidad del servicio.

1. La intensidad del servicio de ayuda a domicilio se determinará con carácter general en horas mensuales de atención, que es el módulo asistencial de carácter unitario cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter doméstico y/o personal.
2. Para el conjunto de la población, la intensidad del servicio de naturaleza complementaria estará en función de lo establecido en las normas del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, que con carácter general, se prestará por un mínimo de ocho horas mensuales y un máximo de cuarenta y cinco horas mensuales. La prestación mínima diaria será de media hora continuada.
3. Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia, con resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, la intensidad del servicio de naturaleza esencial estará determinada en el mismo.
4. Cuando en una misma unidad de convivencia varios miembros tengan derecho al servicio, a cada usuario se le asignarán las horas de atención personal que le correspondan. Las horas de atención doméstica asignadas a la totalidad de los miembros con derecho de la unidad de convivencia no podrá superar el límite máximo de horas establecido para el usuario con mayor intensidad.
5. El Servicio de Ayuda a Domicilio podrá prestarse, tanto en días laborables como festivos, con carácter general entre las 7 y las 22 horas. En días festivos, la prestación preferente será la de servicios de atención de carácter personal.
6. El período de concesión del servicio de ayuda a domicilio de naturaleza complementaria será como mínimo de seis meses y, con carácter general de un año, prorrogable de oficio mediante informe técnico como consecuencia del



seguimiento realizado sin requerir nueva resolución, siempre y cuando persistan las condiciones iniciales. Excepcionalmente, en situaciones motivadas, excepcionales o de urgencia, el período de concesión podrá ser inferior.

7. El Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza complementaria, para apoyar a las personas cuidadoras habituales, se prestará por un máximo de 220 horas al año a una misma unidad de convivencia. Cuando las horas de prestación superen las diez horas semanales, será preciso un informe social que lo justifique.

CAPÍTULO III

Organización y funcionamiento

Artículo 15. Recursos humanos.

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria, para garantizar un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del mismo.

2. El equipo básico para la prestación del servicio estará formado por trabajadores sociales y auxiliares de ayuda a domicilio. Además, para posibilitar una actuación integral del mismo podrán participar otros profesionales de los Centros de Servicios Sociales y de los servicios sociales generales, tanto para la realización de tareas administrativas, organizativas y psicosociales que sean precisas.

3. En actividades y servicios complementarios podrán intervenir profesionales específicos de servicios sociales, y profesionales específicos del sistema de salud tales como fisioterapeutas, terapeutas u otros.

4. No se considerará personal prestador del Servicio de Ayuda a Domicilio a los voluntarios, sin perjuicio de que puedan participar en tareas incluidas en los servicios complementarios.

5. El personal prestador del Servicio de Ayuda a Domicilio no podrá disponer de llaves de los domicilios, salvo en situaciones excepcionales valoradas por el profesional de referencia, siempre que conste por escrito la autorización de la persona usuaria, los motivos, la finalidad y el responsable de su custodia.

Artículo 16. Trabajadores Sociales.

Este personal, con titulación de Diplomado en Trabajo Social y/o Asistente Social o titulación de grado que corresponda, es el profesional de referencia y el responsable de las actuaciones de gestión directa desarrolladas propiamente por empleados públicos de las administraciones competentes que tendrán, entre otras, las competencias que a continuación se detallan:



Respecto a la persona usuaria, en cada caso:

1. Valorar la situación de necesidad de la persona y elaborar el diagnóstico social.
2. Elaborar el Programa Individual de Atención, contemplando las atenciones, y tareas más oportunas en cada caso y su intensidad.
3. Realizar el seguimiento y supervisión de cada caso, así como la evaluación de la idoneidad y eficacia de las atenciones recibidas.
4. Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al servicio.
5. Mantener una relación periódica con las auxiliares de hogar, los usuarios y el entorno familiar.
6. Difusión e información del servicio.
7. Guardar el debido secreto profesional.

Respecto al servicio:

1. Intervenir en la organización de horarios, en la programación, gestión y supervisión del servicio.
2. Realizar el seguimiento y evaluar su idoneidad y eficacia.
3. Orientar, coordinar, realizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones de las auxiliares de ayuda a domicilio, especialmente en lo referido a revisión de tareas y horarios, cumplimiento de objetivos y evolución del servicio, comunicación de incidencias, detección de nuevas necesidades del usuario, apoyo y asesoramiento a la auxiliar de ayuda a domicilio, seguimiento de incidencias y anomalías, supervisión del cumplimiento de las normas y otras.
4. Facilitar y promocionar la formación y reciclaje del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
5. Gestionar las quejas formuladas por los usuarios así como por quienes presten el servicio.
6. Coordinar el servicio con otros recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección social.



Artículo 17. Auxiliares de ayuda a domicilio.

1. Auxiliares de ayuda a domicilio son las personas que, con la cualificación profesional requerida, se encargan de realizar las tareas establecidas por los Trabajadores Sociales del Servicio Social de Base de la Zona de Fuentes de Ebro.
2. El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá, entre otras, las funciones que a continuación se detallan:
 - a) Realizar las actuaciones de carácter personal y doméstico para apoyar a las personas en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
 - b) Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o con vivencial.
 - c) Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
 - d) Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
 - e) Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
 - f) Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.
 - g) Guardar el secreto profesional.

CAPÍTULO IV
Titularidad, gestión y compatibilidad

Artículo 18. Titularidad del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad pública y su organización es competencia del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro.



Artículo 19. Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. El Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, gestionará el Servicio de Ayuda a Domicilio de forma directa.

En todo caso, serán de gestión directa las prestaciones y servicios que, con tal carácter, figuran en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. No obstante, por razones de mayor eficiencia, cabrá encomendar la gestión a una entidad local supra comarcal o delegarla a una entidad local municipal, preservando en este caso las mismas condiciones de acceso y prestación para todas las personas usuarias del servicio del mismo territorio comarcal.

Asimismo, las entidades locales podrán utilizar cualquier fórmula de gestión indirecta o colaboración de las previstas en el ordenamiento jurídico, a través de entidades de derecho público o privadas de carácter social o mercantil.

2. En el caso de que los servicios de ayuda a domicilio y Teleasistencia regulados en esta Reglamento, se presten a través de gestión indirecta por entidades privadas, se podrá realizar la prestación a través de las diversas modalidades de contratación de la gestión de servicios públicos regulados en la normativa vigente sobre contratos del sector público. Las entidades o empresas prestadoras del servicio deberán cumplir los requisitos de autorización y acreditación vigentes en cada momento. Así mismo estarán sujetas a la inspección y al régimen sancionador en materia de servicios sociales.

Las entidades privadas no podrán subcontratar la ejecución de la prestación principal del servicio de ayuda a domicilio entendiendo por tal la atención regular y continuada realizada en el domicilio de la persona usuaria.

3. Las funciones de información, valoración, diagnóstico, prescripción, coordinación, supervisión, planificación y evaluación en el ámbito territorial del servicio corresponden al Servicio Social de Base de la Zona de Fuentes de Ebro, a través de su personal propio.

4. Para una gestión más eficaz se consideran tres niveles de intervención: nivel de decisión, nivel organizativo y nivel básico de prestación.

El nivel de decisión incumbe a los órganos correspondientes del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, en especial a la Junta de Gobierno y al Alcalde/sa- Presidente/a o Concejal/a representante en quien delegue.

El nivel organizativo compuesto por la Coordinadora y el equipo técnico del Centro de Servicios Sociales. Este nivel posibilita una actuación integral en la que se incluyen las tareas administrativas, organizativas y psicosociales que sean precisas.



El equipo básico de prestación del servicio está formado por las Trabajadoras Sociales responsables del programa y auxiliares de ayuda a domicilio.

Artículo 20. Régimen de compatibilidades.

1. Para el conjunto de la población, el Servicio de Ayuda Domicilio será compatible con las prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas del Sistema Público de Servicios Sociales que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos para el mismo.
2. El régimen de compatibilidades para las personas que tienen reconocida la situación de Dependencia será el establecido en la normativa reguladora de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia.
3. Serán incompatibles los mismos servicios en la modalidad de esencial y complementaria.
4. Asimismo esta prestación complementaria será incompatible con la percepción por parte de la unidad familiar de otra ayuda de similares características obtenidas por otros medios, a no ser que a juicio del profesional se valore una posible compatibilidad de objetivos.

CAPÍTULO V

Procedimiento de acceso

Artículo 21. Prescripción y acceso a los servicios de naturaleza esencial.

1. Las características o condiciones de prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza esencial, para personas en situación de dependencia con grado efectivo conforme al calendario establecido en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, vendrán determinadas en la resolución que apruebe el Programa Individual de Atención como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona.
2. El acceso derivado de esta situación, cuya garantía corresponde al Gobierno de Aragón, será directo tras la aprobación del Programa Individual de Atención. Para su efectividad se estará a lo dispuesto en la normativa relativa a la efectividad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y en los acuerdos de gestión del servicio con el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, que deberán prestarlo en las condiciones acordadas con el Gobierno de Aragón.

Artículo 22. Prescripción y acceso a los servicios de naturaleza complementaria.



1. Para el conjunto de la población destinataria del servicio, la prescripción se efectuará en el Programa Individual de Atención mediante procedimiento reglado establecido al efecto por el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro y atendiendo a la situación de la persona, de la unidad de convivencia, a sus capacidades e implicación de todos los miembros, a su situación social y a las características de la vivienda y de su entorno.

Para prescribir el servicio en el Programa Individual de Atención por parte del profesional de referencia del SSB del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro es necesario obtener un mínimo de 30 puntos en la valoración de las circunstancias previstas en los anexos I y II de la presente norma.

2. La prioridad en el acceso vendrá determinada por la mayor puntuación obtenida en la Valoración y por la disponibilidad de los recursos necesarios para su efectividad, correspondiendo la Resolución sobre el acceso al Ayuntamiento de El Burgo de Ebro.

Podrá iniciarse la inmediata prestación del servicio, con carácter excepcional, en caso de urgente necesidad. Se entenderá por urgente necesidad aquella situación en la que, tras la aplicación del baremo correspondiente, se requiere intervenir con inmediatez por hallarse amenazada la salud o la seguridad básica de la persona a atender y no disponer de persona de apoyo que pueda hacerse cargo de la misma.

La propuesta de atención urgente se formulará por el profesional de referencia del SSB del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro y deberá contar con la aprobación de la Coordinadora del servicio. En todo caso, se requerirá la posterior tramitación del procedimiento de acceso.

Artículo 23. Solicitud de las Prestaciones de naturaleza complementaria.

1. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza complementaria, se iniciará a solicitud de la persona interesada salvo en los casos de urgente necesidad en los que el procedimiento se podrá iniciar de oficio.

2. Procedimiento iniciado a instancia de parte. Las solicitudes se presentarán en el registro general del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro. Dichas solicitudes irán firmadas por los interesados o su representante legal y en ellas se hará constar el tipo de atención que solicitan.

El Ayuntamiento de El Burgo de Ebro establecerá en sus normas respectivas la documentación a aportar, que habrá de incluir, junto a la solicitud, la siguiente documentación:

2.1. Documentación obligatoria:

- a) Copia del DNI, NIE o Pasaporte en vigor.



b) Acreditación de empadronamiento.

2.2. Documentación complementaria:

a) Documento acreditativo de asistencia sanitaria.

b) Informe de salud extendido por el sistema público de salud.

c) Autorización al tratamiento de sus datos en los ficheros informáticos y cesión de los mismos a las empresas y entidades gestoras para su exclusiva utilización en la gestión de los servicios correspondientes, así como a las Administraciones Públicas para el desarrollo de sus competencias y funciones.

d) Las personas que padezcan algún tipo de discapacidad presentarán el certificado del organismo público acreditativo de la misma.

e) Copia de la última declaración del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas o en su caso autorización para la obtención de la misma por la entidad local, o en su defecto declaración de ingresos.

f) Certificado del año en curso de todas las pensiones de la unidad familiar.

g) Nóminas o certificado de ingresos, sea cual sea su procedencia.

h) Certificado catastral de bienes rústicos y urbanos o en su caso autorización para la obtención del mismo por la entidad local.

i) Datos de domiciliación bancaria.

j) Documentación acreditativa de cargas de vivienda (hipoteca o alquiler).

Las personas que opten por no presentar documentación económica, abonarán el total del coste del servicio.

3. En los casos de urgente necesidad, el procedimiento podrá ser iniciado de oficio. Una vez aplicado el baremo de valoración correspondiente, y comunicada la situación de urgencia a la entidad titular del servicio, podrá iniciarse la prestación del servicio, debiéndose aportar en cuanto sea posible la documentación que proceda para proseguir la tramitación del procedimiento.

Artículo 24. Tramitación.

1. Las solicitudes, junto con la documentación requerida, se presentarán en el Registro General del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, sin perjuicio del establecido en el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones



Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiéndose tener presente que el cómputo del plazo para resolver se producirá desde la entrada de la solicitud en el citado registro.

2. Si la solicitud no reúne todos los datos o no se ha acompañado alguno o algunos de los documentos exigidos por la normativa vigente se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe 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 artículo 71 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Comprobado que la documentación está completa, se pasará copia de la misma al Servicio Social de Base para que la solicitud de ayuda a domicilio, sea valorada por un Trabajador Social, que emitirá un informe social.

4. El informe social se elaborará por escrito poniéndose de manifiesto la propuesta de denegación, concesión y de inclusión en lista de espera. Si se propone la denegación se especificarán los motivos que la originan. Para el Servicio de Ayuda a Domicilio, cuando se proponga la concesión, se especificarán como mínimo, las tareas e intensidad mensual con indicación de los días y horas de atención y los compromisos del usuario.

Artículo 25. Resolución.

1. El órgano competente del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro dictará resolución, en un plazo máximo de 3 meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro General. Dicha resolución, que será motivada, se notificará al interesado en el plazo máximo de diez días, haciendo constar en la misma la concesión o denegación del servicio, o la inclusión en la lista de espera hasta que sea posible hacer efectiva la prestación del servicio. La falta de resolución expresa tendrá efecto desestimatorio.

Tras la Resolución, se tomará un acuerdo con el usuario respecto al contenido y características de la prestación.

2. El acceso estará condicionado, en todo caso, a la disponibilidad presupuestaria y de recursos humanos del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro. Cuando la disponibilidad de atención sea inferior a las solicitudes presentadas, el orden de prioridad para el acceso se establecerá en función de los puntos obtenidos en el baremo contemplado en el anexo I y II del presente Reglamento.

3. Las solicitudes que se encuentran en lista de espera se ordenarán en función de la mayor puntuación obtenida en el baremo correspondiente y tendrán vigencia durante el año siguiente a su presentación. Transcurrido este plazo y de seguir la



persona solicitante interesada en el servicio, se le solicitará actualizar la documentación.

4. En caso de gestión indirecta, el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro notificará a la empresa prestadora las resoluciones de concesión, a fin de que proceda a la prestación inmediata del servicio.

CAPITULO VI

Revisión, evaluación y calidad

Artículo 26. Seguimiento de la prestación de los Servicios.

1. Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en visitas periódicas realizadas por los Trabajadores Sociales del Servicio Social de Base de la Zona.

2. Excepcionalmente, cuando la prestación del servicio se realice mediante gestión indirecta por más de doscientas mil horas anuales, el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro podrá requerir a la entidad prestadora el seguimiento de los casos atendidos con sus propios trabajadores sociales. En este caso, el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro fijará la periodicidad de reuniones obligatorias de coordinación entre estos profesionales y los del Centro de Servicios Sociales correspondiente.

3. El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del servicio a las necesidades del usuario.

Artículo 27. Revisión.

1. La revisión de la prestación de naturaleza complementaria podrá realizarse de oficio por el SSB del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas de las circunstancias que dieron origen a la misma.

2. La prestación del servicio, para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia, podrá ser revisada como consecuencia de la modificación de la Resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

3. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión temporal o extinción del mismo.



4. En caso de fallecimiento del titular, podrá valorarse la continuidad del servicio de la persona con la que conviviere, mientras se realiza la nueva tramitación.

Artículo 28. Modificación.

Las modificaciones sustanciales del servicio darán lugar a la modificación del Programa Individual de Atención.

Artículo 29. Suspensión temporal.

1. Para los usuarios que tengan reconocida la situación de dependencia se estará a lo establecido en la normativa reguladora del Sistema para la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia.

2. Para los usuarios que no precisen los servicios de naturaleza complementaria concedidos durante un periodo de tiempo determinado, por situaciones como visitas a familiares, ingresos hospitalarios prolongados, o alojamiento temporal en establecimiento de servicios sociales deberán comunicarlo a la Unidad de Trabajo Social correspondiente, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso se comunicará posteriormente.

3. La suspensión temporal tendrá una duración máxima de tres meses a lo largo del año. En los supuestos de ingreso hospitalario este plazo podrá prorrogarse previa valoración e informe del trabajador social correspondiente.

4. Se considerará la situación de suspensión temporal para ausencias superiores a una semana, no considerándose las visitas puntuales o familiares o visitas médicas.

Artículo 30. Extinción del servicio.

1. Las causas de extinción del servicio para los usuarios que tengan reconocida la situación de dependencia serán las establecidas en la normativa reguladora del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

2. Las causas de extinción del servicio de naturaleza complementaria serán alguna de las siguientes:

- a) Renuncia voluntaria expresa de la persona usuaria o su representante legal.
- b) Por fallecimiento de la persona usuaria.
- c) Por ingreso permanente en establecimiento residencial.
- d) Por traslado definitivo del usuario a otra localidad.



- e) Por desaparición de las causas que motivaron la concesión del servicio.
- f) Por superar el plazo de tiempo establecido en los casos de suspensión temporal.
- g) Por ocultación, falsedad o incumplimiento reiterado de alguna de las obligaciones y deberes establecidos en el presente Reglamento.
- h) Por incorporación a servicios o prestaciones económicas incompatibles del sistema para la autonomía y Atención a la Dependencia.
- i) Por cualquier otra causa que imposibilite prestar materialmente el servicio o por modificación de las condiciones del usuario que imposibiliten un adecuado uso del servicio.
- j) Por no haber hecho efectiva la aportación económica que le corresponde de la aplicación de la tasa.
- k) Otros, previo informe motivado de la Trabajadora Social.

La extinción del servicio, excepto en casos de fallecimiento, será acordada mediante resolución del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro y notificada a la persona usuaria o, en su caso a su representante legal.

Artículo 31. Evaluación y calidad.

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia serán objeto de evaluación global por el Departamento competente en materia de servicios sociales, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del mismo. Para ello, el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro, cumplimentará las fichas de evaluación anual del SSB, mediante la utilización de la aplicación informática que a tal efecto se establezca.

2. El Servicio de Ayuda a Domicilio deberá cumplir los requisitos mínimos de calidad que se establezcan. Con objeto de garantizar la calidad del servicio, el Departamento competente en materia de Servicios Sociales podrá requerir los datos y realizar las actuaciones de inspección que considere necesario.

3. Se atenderá de manera específica a la calidad en el empleo, así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación de los profesionales tanto, en caso de gestión directa del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro como, en caso de gestión indirecta, de las entidades que aspiren a gestionar el Servicio de Ayuda a Domicilio.

CAPÍTULO VII



Derechos y deberes

Artículo 32. Derechos.

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

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- c) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- d) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- e) Recibir información puntual de las condiciones y contenido, así como de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- f) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- g) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer y utilizar los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- h) Cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

Artículo 33. Deberes.

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

- a) Estar empadronado y residir habitualmente en los municipios de El Burgo de Ebro.
- b) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio, establecidas en el acuerdo tomado entre las partes.
- c) Permitir la entrada en el domicilio, facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.



- d) Permitir la labor de las profesionales del SSB de la Zona en la valoración y tratamiento de su problemática y el contacto de éstos con familiares cuando así se considere necesario.
- e) Mantener un trato respetuoso y correcto con las personas que prestan el servicio.
- f) Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- g) Facilitar correctamente los datos necesarios para la concesión y prestación del Servicio así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos, e informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- h) Aceptar la distribución del horario que la Mancomunidad establezca según la organización y disponibilidad del servicio. El usuario no podrá ausentarse del domicilio por causas injustificadas cuando el servicio deba prestarse, debiendo comunicar con la suficiente antelación sus ausencias.
- i) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención.
- j) Abonar la cuota económica que le corresponda en función de la tasa establecida por el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro.
- k) Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- l) Admitir los servicios alternativos y complementarios al SAD que existan y reviertan en una mejora de las condiciones de vida del usuario.
- m) Para el servicio de Ayuda a Domicilio, la vivienda deberá reunir unas condiciones mínimas de salubridad y seguridad que permitan la prestación del mismo.

CAPÍTULO VIII

Financiación y precio público

Artículo 34. Financiación. Precio público y aportación del usuario.



1. En el Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza esencial, en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, la cuota o tasa a abonar por la prestación del servicio será la que se establezca en la resolución del Gobierno de Aragón. El cálculo de la aportación de las personas en situación de dependencia en el coste del servicio, una vez determinada la capacidad económica personal, se regirá por lo establecido por el Gobierno de Aragón en su normativa específica.

2. En el supuesto del Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza complementaria, será el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro quien regulará, mediante la correspondiente Ordenanza fiscal, la tasa que regule la aportación económica de los usuarios del SAD, en aras de garantizar la igualdad de todos los ciudadanos en la prestación de los mismos.

Para el cálculo de las mismas se atenderá a los siguientes criterios:

- El Ayuntamiento de El Burgo de Ebro establecerá anualmente un indicador de referencia que podrá revisar anualmente, basado en el precio/hora del servicio.
- Si la capacidad económica del usuario es igual o inferior a un IPREM, la aportación del usuario no podrá ser superior al 20% del precio de referencia.
- Sólo podrá repercutirse el total del precio de referencia establecido por el Ayuntamiento de El Burgo de Ebro cuando la capacidad económica personal anual supere en dos veces el IPREM anual.
- No podrá excluirse de los servicios a ninguna persona por insuficiencia económica

Artículo 35.

El Ayuntamiento de El Burgo de Ebro podrá regular la participación en la financiación de los servicios. Dicha aportación no podrá ser superior al coste de la aportación de los usuarios y del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en su municipio.

Artículo 36.

Para regular la participación en la financiación del SAD del Ayuntamiento de El Burgo de Ebro se establecerá un porcentaje del precio/hora.