

Servicios Sociales

ANUNCIO

3648

198653

Habiendo transcurrido el plazo de información pública y audiencia a los interesados en el expediente de aprobación de la modificación del Reglamento Regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Los Realejos, aprobada provisionalmente mediante Acuerdo del Excmo. Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el día 30 de junio de 2022, sin que se hayan producido reclamaciones, sugerencias o alegaciones durante el periodo de exposición y entendiéndose, por tanto, de conformidad con el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, definitivamente adoptado el Acuerdo hasta este momento provisional, por lo que se procede a la publicación íntegra del texto, a los efectos de su entrada en vigor una vez transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley de Bases de Régimen Local, y que resulta del siguiente tenor literal:

“REGLAMENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Ayuda a Domicilio por parte del Excmo. Ayuntamiento de Los Realejos y en concreto:

- a) *La determinación de los requisitos y condiciones para el acceso a los servicios de ayuda a domicilio.*
- b) *El establecimiento del procedimiento aplicable para la tramitación y adjudicación de los citados servicios así como determinar el régimen de incompatibilidades.*
- c) *El establecimiento del baremo de valoración de las situaciones de necesidad mediante el que se establecen los criterios que permiten identificar dichas situaciones y graduar de forma objetiva la intensidad de los servicios.*

Artículo 2. Ámbito de actuación.

El ámbito de actuación del presente reglamento será el término municipal de la Villa de Los Realejos, dentro de las competencias municipales en materia de Servicios Sociales, en relación a la prestación del servicio a las personas dependientes.

Artículo 3. Definición y objetivos.

El servicio de ayuda a domicilio es un servicio social, que presta el Ayuntamiento y que tiene su fundamento en la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en sus artículos 25.1, 27.1 y 27.3 c) considerándose como un servicio público que contribuye a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de este municipio.

El servicio de ayuda a domicilio se podrá prestar por parte del ayuntamiento, mediante gestión directa o indirecta, de conformidad con lo modos de gestión previstos en el artículo 85 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

De conformidad con lo que se establece en el artículo 23 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia el servicio de ayuda a domicilio se encuentra constituido por un conjunto de actuaciones realizadas preferentemente en el domicilio del destinatario, de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico, educativo y rehabilitador dirigidas a individuos y/o familias, que se

hallen en situaciones de especial necesidad facilitando así la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.

Los objetivos que se pretenden con la ayuda a domicilio son los siguientes:

- a) Prevenir y evitar el internamiento de las personas para que, con la aplicación de esta ayuda, pueden permanecer en su medio habitual.
- b) Favorecer en el usuario el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- c) Procurar la mejora de las condiciones de convivencia del usuario con su grupo familiar y en su entorno.
- d) Favorecer la participación del usuario en la vida de la comunidad.
- e) Colaborar con la familia en los casos en los que ésta, por sí misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria del usuario.
- f) Atender situaciones coyunturales de crisis personal y familiar.

Artículo 4. Beneficiarios.

Podrán ser beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio las personas de cualquier edad con dificultades temporales o definitivas de autonomía personal o con una problemática familiar especial o en situación de riesgo que le impida o dificulte la realización de sus actividades básicas de la vida diaria y precisen para ello de la ayuda de una tercera persona. En general cuando exista una situación de desatención social o familiar, evaluada técnicamente que justifique la intervención del servicio. Será requisito imprescindible que residan y estén empadronados en el término municipal.

Serán por tanto beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio las familias, personas mayores dependientes, personas con minusvalías o incapacidad, personas afectadas por una lesión o enfermedad física o mental y menores cuyas familias no puedan proporcionarles cuidados y atenciones adecuados a su situación, siempre que sus circunstancias no supongan una situación de desamparo o requieran la asunción de la guarda por parte de la Dirección General del Menor.

No podrán acceder a este servicio aquellas personas que estén beneficiándose o puedan beneficiarse de otros servicios de análogo contenido o finalidad prestados por parte de otra entidad pública y/o privada.

Artículo 5 Actuaciones a desarrollar por el servicio.

Todas las tareas tendrán un carácter subsidiario destinado a complementar las propias capacidades del usuario o de las otras personas de su entorno inmediato. Con carácter general la adquisición de los materiales fungibles para la realización de estas tareas y la reposición de los materiales y electrodomésticos, a consecuencia del desgaste o deterioro por su uso habitual, correrá a cargo del usuario. No podrá exigirse reparación de los daños causados accidentalmente (roturas, decoloraciones, pérdidas) salvo evidente negligencia o intencionalidad. Quedan excluidas de esta prestación todas aquellas tareas que no sean cometido del personal de la ayuda a domicilio y especialmente las funciones o tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización de la que carecen los profesionales que intervienen en la misma como la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otro de similar naturaleza.

Las actuaciones a desarrollar por el servicio para poder cubrir las necesidades y problemas que presentan los usuarios son las siguientes:

1º. *Prestaciones básicas de carácter doméstico. Se entiende como tales aquellas actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar referidas a:*

- *La alimentación, comprenderá, entre otras, labores de compra y preparación de alimentos en el hogar.*
- *La ropa comprenderá las funciones de lavado, planchado, costura, orden, compra y otras análogas.*
- *La limpieza y mantenimiento de la vivienda, así como la realización de pequeñas reparaciones y otras tareas que no precisen la intervención de especialistas. Se excluyen aquellas tareas que impliquen un riesgo para el auxiliar, como pudieran ser la movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas exteriores, etc.*

2º. *Prestaciones básicas de carácter personal. Engloba todas aquellas actividades que se dirigen al usuario del servicio cuando este no puede realizarlas por sí mismo o cuando precise:*

- *Apoyo al aseo o cuidado personal con la finalidad de mantener la higiene corporal.*
- *Ayuda para comer siempre que el usuario carezca de autonomía para comer solo.*
- *Supervisión de la medicación prescrita por el personal facultativo.*
- *Apoyo a la movilidad dentro y fuera del hogar.*
- *Compañía en el domicilio.*
- *Acompañamiento fuera del hogar para la realización de diversas gestiones, tales como visitas médicas, tramitación de documentos y otras análogas.*
- *Facilitación de actividades de ocio en el hogar mediante entrega de material para la realización de trabajos manuales, así como prensa, revistas, libros o similares.*
- *Otras atenciones de carácter personal, no contempladas en los apartados anteriores que puedan ser incluidas con carácter específico para alcanzar la finalidad de este servicio.*

3º. *Prestaciones de carácter educativo. Son aquellas dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas y se concretan entre otras en las siguientes actividades:*

- *Organización económica y familiar.*
- *Planificación de la higiene familiar.*
- *Formación de hábitos de convivencia (familia, entorno, etc).*
- *Apoyo a la integración y socialización.*

4º. *Prestaciones de carácter rehabilitador. Se refieren a las intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo psicosocial, dirigidas a las capacidades personales y a la integración del usuario en su unidad convivencial y en su mundo relacional.*

5º. *Prestaciones complementarias. Constituyen aquellas gestiones o intervenciones que puedan ser necesarias para facilitar el mejor desenvolvimiento del usuario, tales como:*

- *Actuaciones de carácter socio- comunitario: Son aquellas actividades o tareas dirigidas a fomentar la participación del usuario en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre, posibilitando el desarrollo de sus capacidades creativas y ocupacionales.*
- *Actuaciones de adaptación del hogar: Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar necesarias para solventar situaciones concretas y específicas de dificultad, tales como eliminación de barreras en el hogar, acondicionamiento de la vivienda, etc.*
- *Ayudas técnicas. Son aquellos instrumentos dirigidos a suplir o complementar las limitaciones funcionales de las personas con dificultades para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.*

Artículo 6. Criterios de concesión del servicio.

1º. Como requisito básico para acceder a este servicio, la persona que lo solicita ha de hallarse en una situación de necesidad a la que no pueden hacer frente por sus propios medios y pueda ser atendida con alguno de los servicios que constituye el servicio de ayuda a domicilio.

Se consideran como factores integrantes del estado de necesidad del solicitante los siguientes:

- a) La autonomía personal para la realización de actividades de la vida diaria (básicas e instrumentales).
- b) La situación socio familiar.
- c) La situación socio económica.
- d) Otras situaciones y factores más específicos como pueden ser: la ubicación, el estado y equipamiento de la vivienda, los recursos disponibles en el entorno y la accesibilidad a los recursos.

2º. A efectos de evaluar la situación de necesidad y priorizar las solicitudes recibidas se aplicará un baremo que permita graduar dicha situación. Será preceptiva la realización de un informe técnico conteniendo la valoración y propuesta de resolución acerca de la procedencia o no concesión del servicio.

3º. Serán causa de denegación de la prestación del servicio de ayuda a domicilio:

- a) No ser la necesidad alegada objeto de cobertura por dicho servicio en este ayuntamiento.
- b) No cumplir los requisitos exigidos.
- c) Ingreso definitivo en residencia o ingreso hospitalario.
- d) Traslado de residencia del usuario a otro municipio.
- e) Fallecimiento del usuario.
- f) No contar con disponibilidad presupuestaria en el ejercicio económico.

4º. En caso de no existir disponibilidad de recursos humanos para atender a todas las solicitudes que cumplan los requisitos establecidos en el presente reglamento, se establecerá una priorización de los mismos, estableciéndose un lista de reserva, salvo que concurran en cualquier solicitante circunstancias excepcionales que pudieran justificar la prestación del servicio de forma inmediata.

5º. Se considerará que la Persona solicitante puede hacer frente por sus propios medios al servicio y, por tanto, no se encuentra en situación de necesidad, cuando disponga por sí mismo de bienes materiales suficientes para atender por sí mismos la necesidad para que demanda la ayuda. Se entenderá que el solicitante dispone de dichos bienes materiales en el caso de que disponga de capital por importe a partir de 20.000 euros.

No se tendrá en cuenta el aludido límite cuando concurran circunstancias excepcionales, debidamente acreditadas, que deberán reflejarse en el informe social.

Artículo 7. Baremación del estado de necesidad.

A los efectos de evaluar la situación de necesidad y priorizar las solicitudes recibidas, se propone la aplicación de un baremo en el que se analicen los siguientes factores en proporción que a continuación se indica:

- a) Autonomía personal Entre 0 y 50 puntos.
- b) Situación socio-familiar Entre 0 y 50 puntos.
- c) Situación económica Entre 0 y 50 puntos.

A: BAREMO AUTONOMIA PERSONAL

DESCRIPCIÓN	PUNTOS
Completa dependencia de otra persona	50
Limitaciones severas. Necesita ayuda o supervisión de otra persona aunque sea parcial y no en todas las ocasiones	30
Limitaciones ligeras. Puede solo/a aunque necesita ciertos apoyos o adaptaciones	20
Autonomía completa	0

B: BAREMO SITUACION SOCIO FAMILIAR

DESCRIPCIÓN	PUNTOS
Ninguna relación con el entorno social. Carencia de familia o vecinos que le presten una mínima atención	50
La familia y/o vecinos le atienden con cierta periodicidad. Reciben una atención insuficiente para sus necesidades.	30
La familia y/o vecinos le atienden de forma continuada y habitual. No cubren los servicios que precise.	10
La familia y vecinos le prestan suficiente atención. Únicamente precisa actuaciones ocasionales para completar lo realizado en su entorno.	5

C: BAREMO SITUACION ECONOMICA

DESCRIPCIÓN	PUNTOS
Renta per cápita inferior al 50% del IPREM	50
Renta per cápita del 51% al 75 % del IPREM	40
Renta per cápita del 76% al 100% del IPREM	30
Renta per cápita del 101% al 150% del IPREM	20
Renta per cápita del 151% al 200% del IPREM	10

Se considera que un solicitante se encuentra en situación de necesidad, al efecto de poseer el requisito necesario para ser beneficiario, cuando en aplicación del baremo haya alcanzado 50 puntos, siempre que no haya obtenido 0 puntos en el baremo de autonomía personal.

Quedan excluidas aquellas solicitudes que superen los siguientes ingresos económicos.

- 1 Persona..... 2 veces el IPREM: 1.075,68 €.
- 2 Personas.....3 veces el IPREM: 1.613,52 €.
- 3 Personas o más.....4 veces el IPREM: 2.151, 36 €.

Artículo 8. Procedimiento de concesión del servicio de ayuda a domicilio.

La demanda del servicio de ayuda a domicilio dará lugar a la incoación de un procedimiento administrativo que se regulará conforme se dispone en esta ordenanza así como en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A) El procedimiento se iniciará mediante solicitud, según modelo normalizado a disposición de los ciudadanos en el departamento de servicios sociales. Si la petición del servicio beneficiase a más de una persona, de una misma unidad de convivencia, podrán ser formuladas en una única solicitud.

En caso de que la solicitud no se realizara en el modelo normalizado, esta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.
- Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los interesados podrán aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.
- Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- Lugar y fecha.
- Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
- Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

Los solicitantes podrán acompañar los elementos que estimen convenientes para precisar o completar su solicitud y en todo caso deberán acompañar la siguiente documentación:

- Fotocopia del NIF del solicitante o documento acreditativo de su personalidad o de su representación legal, así como documentación acreditativa de tal circunstancia en su caso.
- Certificado actual de haberes, pensión, prestación o subsidio que percibe el solicitante y cada uno de los componentes de la unidad familiar expedido por la empresa u organismo correspondiente. En defecto del primero se aportará fotocopia de las nóminas o recibos de salarios de los últimos seis meses tratándose de ingresos regulares y los documentos oportunos referidos a los últimos doce meses cuando se trate de ingresos irregulares en cuantía y periodicidad.
- Fotocopia de la tarjeta sanitaria.
- Fotocopia del Libro de Familia y/o fotocopia del NIF de los miembros de la unidad de convivencia
- Fotocopia de la declaración del IRPF del último ejercicio económico anterior a la fecha de la solicitud o documento acreditativo de que no está obligado a su presentación.
- Certificado catastral.
- Informe médico actualizado del estado de salud en el que se especifique el diagnóstico y el grado de dependencia o desenvolvimiento personal. Así mismo se presentará informe médico de aquellas personas que convivan con el solicitante y presenten alguna enfermedad.
- Certificado bancario de activos y pasivos financieros del año anterior y del año en curso.
- Certificado del grado de la minusvalía acreditada por el organismo competente para su concesión, respecto de aquellas personas afectadas por algún grado de discapacidad.
- Declaración responsable de los bienes inmuebles que sean de titularidad del solicitante.
- Justificación de gastos deducibles (alquiler, crédito hipotecario, etc).
- Autorización de tratamiento de datos de carácter personal.

La falsedad y/o ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio sin perjuicio de las responsabilidades en las que pudiera incurrir.

Con independencia de esta documentación, el trabajador social, podrá exigir otros documentos complementarios que durante la tramitación del expediente estime oportunos en relación con la prestación solicitada.

Una vez cumplimentada la solicitud y la documentación adjunta se presentará en el Punto de Información y Atención al Ciudadano (PIAC) del Ayuntamiento de Los Realejos, sito en la Avenida de Canarias, nº 6, e irán dirigidas al Sr. Alcalde Presidente del Excmo. Ayuntamiento de

Los Realejos, o en su caso, por cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cuando se soliciten por dos o más personas de la misma unidad de convivencia la prestación del servicio de ayuda a domicilio se procederá a la acumulación del expediente. En el caso de que deba extinguirse la prestación para cualquiera de ellos, esta podrá pervivir para los restantes beneficiarios en tanto en cuanto sigan reuniendo las condiciones y requisitos que motivaron su concesión. Se garantizará la confidencialidad de datos y su adecuado procesamiento debiendo respetarse en todo caso lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos. El solicitante deberá firmar autorización expresa de tratamiento de datos de carácter personal.

B) Una vez registradas, las solicitudes guardarán el orden riguroso de incoación de las mismas salvo que se de orden motivada en contrario de la que quedará constancia por escrito.

Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos exigidos, el órgano competente requerirá al interesado para que en un plazo de 10 días hábiles desde el siguiente a la recepción de la notificación del requerimiento, 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 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

El encargado de la tramitación del expediente podrá realizar de oficio cuantas actuaciones y actividades estime necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de resolución. La ocultación o falsedad de los datos que deben figurar en la solicitud, o en los documentos aportados, son causa suficiente para denegar el servicio solicitado, independientemente de las responsabilidades civiles, penales y administrativas legales en que se pueda incurrir.

C) Recibida y valorada la solicitud y la situación de necesidad del interesado, por parte del trabajador social y recabada cuanta información sea necesaria, se emitirá informe social propuesta, que incluirá valoraciones cualitativas (entrevistas, información documental, etc) y cuantitativas (aplicación del baremo). El informe será emitido en el plazo de diez días desde la recepción de la solicitud acompañada de la documentación necesaria. Dicho plazo podrá ser ampliado por el órgano competente para resolver el procedimiento, de oficio o a petición razonada del informante, atendiendo a la especial complejidad del caso a valorar. Dicho informe se incorporará al expediente administrativo y servirá para fundamentar la resolución que se adopte por el órgano competente para dictar resolución.

D) Adoptada la resolución por el Alcalde Presidente, se notificará al interesado en la forma prevista en el artículo 41 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, con expresa indicación de los recursos pertinentes.

La resolución por la cual se estime la solicitud o en su caso se modifique la prestación del servicio, establecerá las concretas prestaciones que le han sido asignadas al beneficiario, así como los derecho y deberes, tipo de tareas, días y horas para su realización.

En los casos en los que la resolución sea estimatoria, el beneficiario deberá expresar por escrito su conformidad a que se ejecuten las prestaciones concretas que le han sido designadas.

El servicio de ayuda a domicilio tiene el límite de las consignaciones presupuestarias que para el mismo existan en cada ejercicio económico, por lo que la mera solicitud, no genera derecho subjetivo alguno a su concesión.

Si en el plazo de tres meses a contar desde la entrada de la solicitud en el registro general no se hubiera recibido notificación de la resolución, se entenderá desestimada, sin perjuicio de la

obligación de resolver por parte del ayuntamiento. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o en su defecto el transcurso del plazo concedido.

Artículo 9. Procedimiento de Urgencia.

En el supuesto de que exista un riesgo grave o inminente para la persona respecto de la cual se solicita el servicio y el trabajador social aprecie la existencia de circunstancias que hagan imprescindible la inmediata prestación del mismo se procederá a la incoación de oficio del expediente, con carácter urgente, procediéndose con posterioridad a la recogida de la documentación y al cumplimiento de los trámites que se contemplan en los artículos precedentes, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Se considerará supuestos excepcionales y/o casos de extrema y urgente necesidad las siguientes situaciones:

- *Personas que se encuentren en situación de abandono, al carecer de familiares o no haber una disposición de estos para atenderlos.*
- *Personas que se encuentren en una situación socio familiar problemática individual que conlleve alto riesgo para el desarrollo de su vida diaria.*

El carácter urgente deberá ser adoptada por el órgano competente para resolver, en el plazo máximo de quince días, desde que se aprecie la existencia del riesgo grave o inminente por parte del trabajador social y podrá dictarse resolución provisional de la concesión del servicio, hasta que sea completado el expediente. Completado el expediente se dictará resolución definitiva de concesión del servicio, o en su caso, se procederá a la revocación y posterior extinción del servicio si concurriese alguna de las causas previstas para su extinción incluida la no presentación de la documentación.

Artículo 10. Recursos.

La resolución de Alcalde Presidente por la que se conceda o deniegue la prestación del servicio de ayuda a domicilio agota la vía administrativa, no obstante, podrá ser recurrida potestativamente en reposición ante el mismo órgano que dictó la resolución, en el plazo de un mes, desde su notificación o directamente se podrá interponer recurso contencioso administrativo, en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de su notificación, sin perjuicio de cualquier otro que se pudiera interponer, todo ello, de conformidad con el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común y artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

Artículo 11. Financiación del servicio.

Los gastos que conlleve la ejecución de las distintas tareas contempladas en el servicio de ayuda a domicilio se costeará con cargo a los créditos anuales que a tal fin se consignen en el Presupuesto General de la Corporación, para cada ejercicio económico, financiándose los mismos tanto con recursos ordinarios como por la incorporación de créditos procedentes de otras entidades públicas o privadas.

No será exigible el abono de la tasa para la prestación del servicio de ayuda a domicilio por parte de los usuarios, hasta la aprobación definitiva de la correspondiente ordenanza fiscal municipal reguladora de la tasa por la prestación del servicio de ayuda a domicilio, siendo de aplicación lo dispuesto en la disposición transitoria segunda.

Artículo 12. Límites a la prestación del servicio.

El servicio de ayuda a domicilio estará supeditado a los límites que se establecen a continuación:

- a) Para la prestación del servicio de ayuda a domicilio se fijará el número de días y horas semanales durante los cuales se realizarán las tareas asignadas, teniéndose en cuenta las necesidades concretas de cada caso, así como el horario que para tal fin se tenga previsto, en todo caso, consistirá en un servicio diurno, siendo flexibles en cuanto a mañanas o tardes.
- b) La duración de la prestación de no estar expresamente limitada en el tiempo se entenderá concedida hasta el 31 de diciembre del año en curso. Llegada a esta fecha, la concesión del servicio se prorrogará automáticamente por igual periodo y condiciones, salvo renuncia del usuario o modificaciones de la concesión incluso de la supresión del servicio.
- c) La prestación de los servicios estará supeditada a la disponibilidad presupuestaria existente en cada caso.
- d) En ningún caso podrán otorgarse o concederse prestaciones que en el momento de su concesión no estén previstas en el contrato de adjudicación del servicio de ayuda a domicilio o en los recursos propios que la corporación disponga para la prestación de dicho servicio.

Artículo 13. Modificación del servicio.

La prestación del servicio se modificará en los siguientes supuestos:

- a) Cambio de titular: Cuando se produzcan circunstancias que den lugar a un cambio de titular, tales como el fallecimiento, ingreso en centro o traslado del domicilio y ante la solicitud de continuidad del servicio por algún otro miembro de la unidad familiar se realizará con carácter prioritario una nueva valoración del caso y se procederá a dictar nueva resolución.
- b) Cambio de tareas y número de horas en la prestación del servicio de ayuda a domicilio: Se podrá revisar el número de horas y las tareas de establecidas en base al estado de necesidad, al presupuesto a la demanda existente en cada momento y a la variación de las circunstancias que dieron lugar a la prestación del servicio.
- c) Baja temporal: La interrupción temporal del servicio de ayuda a domicilio por un periodo no superior a seis meses, sin que ello implique pérdida del derecho reconocido causado por ingreso hospitalario en centros o traslado, a casa de un familiar y otros motivos que lo aconsejen. También los ingresos hospitalarios de hasta seis meses darán lugar a la baja temporal, si bien en este caso se podrá tener en cuenta una mayor flexibilidad en los plazos.

Artículo 14. Causas de suspensión y extinción del servicio de ayuda a domicilio.

1. Extinción. Tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente, y a propuesta de los servicios sociales municipales, se determinarán las bajas del servicio, previa audiencia del interesado.

Son causas de extinción del servicio de ayuda a domicilio las siguientes:

- a) Fallecimiento del usuario del servicio.
- b) Renuncia del usuario del servicio.
- c) Ingreso con carácter definitivo en un centro de crónicos o similares.

- d) *Desaparición de las causas que motivaron la concesión del servicio.*
- e) *Baja temporal por un plazo superior a seis meses, si no se aprecian circunstancias que justifiquen su reanudación.*
- f) *Imposición de sanción por infracción muy grave en los términos del artículo 17.*
- g) *Traslado del domicilio fuera del término municipal.*
- h) *Acceso de la persona usuaria a otro recurso.*
- i) *Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.*
- j) *La existencia de riesgos de índole sanitario, riesgos físicos y/o psíquicos para la persona usuaria del servicio como para el personal que presta el servicio previa valoración del trabajador social.*
- k) *Reconocimiento de la prestación del servicio de la situación de dependencia excepto en el caso de que el solicitante tenga que acudir a un servicio de centro de día, teleasistencia y/o rehabilitación.*
- l) *No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento del servicio.*

2. Suspensión temporal del servicio.

Tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente y a propuesta de los servicios sociales municipales, se determinará la suspensión temporal en la prestación del servicio, previo audiencia de la persona interesada. Dicha resolución será notificada a la persona usuaria y, en su caso, a la entidad prestataria del servicio en los plazos y formalidades exigidas por la ley.

El servicio de ayuda a domicilio se suspenderá por los siguientes motivos:

- a) *Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de la persona usuaria establecidas en el artículo 16, cuando no sean causa de extinción, en los términos del artículo 17.*
- b) *Por pérdida temporal de alguno de los requisitos establecidos. La suspensión se iniciará de oficio o a instancia de la persona usuaria.*

c) Por ausencia de la persona de la vivienda por circunstancias sobrevenidas como:

- *El ingreso de la persona usuaria en un centro hospitalario.*
- *Acceso de la persona usuaria a recursos socio sanitarios.*
- *Necesidad de acudir a consultas y/o tratamiento médicos.*
- *Rotación en diferentes domicilios familiares.*

El periodo máximo podrá ser de hasta 3 meses.

En los siguientes supuestos el periodo máximo de suspensión será de 45 días:

- *Disfrute de periodos vacacionales.*
- *El cambio de las circunstancias de necesidad en el domicilio que suponen la desaparición de las causas de necesidad.*

La suspensión se iniciará a instancia de la persona usuaria.

Estos periodos de tiempo podrán ser ampliados si a criterio profesional se considera adecuado.

En el caso de suspensión del servicio por ausencia del domicilio, la superación de plazo de suspensión establecido sin que haya retornado la persona usuaria a su domicilio será causa de extinción del servicio.

Artículo 15. Derechos de los usuarios.

Los usuarios de ayuda a domicilio tendrán los siguientes derechos:

- a) *Que se les preste atención, respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal.*
- b) *Recibir la prestación adecuada para la realización de las tareas concedidas del modo que le hayan sido reconocidas en la resolución adoptada.*
- c) *A ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.*

- d) *A que la prestación efectiva del servicio suponga la menor intromisión posible en el derecho a su intimidad personal o familiar, respetando la confidencialidad.*
- e) *Exigir la oportuna identificación a todas las personas que con motivo del servicio accedan a su domicilio.*
- f) *Ejercer el derecho de queja conforma a las disposiciones vigentes.*

Artículo 16. Deberes de los beneficiarios.

Los usuarios del servicio de ayuda a domicilio vendrán obligados a:

- a) *A informar de forma veraz, sin omitir ni falsear ningún dato sobre su situación, facilitando a esta administración, la documentación acreditativa de reunir los requisitos exigidos por esta reglamento.*
- b) *Comunicar al área de servicios sociales cualquier variación en las circunstancias y requisitos tenidos en cuenta para la concesión del servicio, que pudieran dar lugar a una modificación en la prestación que haya sido asignada y/o aportación económica del usuario. Especialmente deberá comunicar la presencia de familiares u otras personas que hayan de habitar en la vivienda.*
- c) *Facilitar cuanta información sea requerida por este Ayuntamiento a efectos de comprobar que se reúne los requisitos para la continuidad de la prestación del servicio de ayuda a domicilio.*
- d) *Manifiestar por escrito la aceptación del servicio.*
- e) *Permitir la entrada del auxiliar o profesionales que vayan al domicilio para la prestación del servicio de ayuda a domicilio.*
- f) *Comunicar al menos con cinco días de antelación cualquier ausencia del domicilio para la prestación del servicio de ayuda a domicilio.*
- g) *Ajustarse a las tareas asignadas y no exigir el cumplimiento de otras tareas o de otros horarios no establecidos en el contrato de prestación del servicio.*
- h) *No ausentarse del domicilio en horas y días señalados para prestarle el servicio.*
- i) *Guardar el debido respeto y consideración al trato habitual con las personas que acuden al domicilio con motivo de la prestación del servicio.*
- j) *No exigir del auxiliar que atienda a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando el usuario del servicio sea una persona en concreto.*
- k) *Aceptar los cambios que por razones justificadas se produzcan en relación a los horarios con en relación a las auxiliares de ayuda a domicilio.*
- l) *Facilitar a la auxiliar de la ayuda a domicilio los productos, el material y utensilios mínimos, necesarios para realizar las tareas asignadas.*
- m) *Mantener una actitud de colaboración activa y consecuentemente con el programa educativo previamente establecido.*

El incumplimiento de alguna/as de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión o extinción de la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en artículo 14 f) de la presente ordenanza.

Artículo 17. Régimen de Infracciones.

1. Constituyen infracciones administrativas las acciones u omisiones en relación con la prestación de Ayuda a Domicilio que se relacionan a continuación. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves. El procedimiento para la determinación de infracciones y sanciones se ajustará en lo prevenido en la legislación vigente.

a) Infracciones Leves.- *Se consideran infracciones leves aquellas que sean de escasa relevancia, se cometan por simple negligencia o constituyan incumplimiento que no causen grave quebranto en la prestación del servicio y que supongan una perturbación en el uso del servicio.*

A. Tratar sin el debido respeto al personal del servicio.

B. Tres ausencias del domicilio, sin previo aviso, en el plazo de tres meses.

- C. *Incumplimiento reiterado de las tareas y horarios fijados por el Servicio Social.*
- D. *El incumplimiento de carácter negligente de los deberes previsto en el artículo 16.*

b) Infracciones Graves.- *Se consideran infracciones graves las acciones que impliquen conducta de carácter doloso y que causen perturbación grave en la prestación del servicio. Se valorarán como infracciones graves:*

- A. *Insulto al personal adscrito al servicio o dispensar al personal del servicio trato discriminatorio, degradante o incompatible con la dignidad de las personas.*
- B. *Más de tres ausencias del domicilio, sin previo aviso, en el plazo de un mes.*
- C. *El incumplimiento doloso en una ocasión o el incumplimiento de carácter negligente y reiterado (en al menos tres ocasiones) de los deberes previstos en el artículo 16.*

c) Infracciones Muy Graves.- *Se calificarán como muy graves las infracciones que causen un impedimento o la grave y relevante obstrucción al normal funcionamiento del servicio. Se valorarán como infracciones muy graves:*

- A. *Dispensar al personal del servicio, de forma reiterada y, en al menos tres ocasiones, trato discriminatorio, degradante o incompatible con la dignidad de las personas.*
- B. *Más de tres ausencias del domicilio, sin previo aviso, en el plazo de dos semanas.*
- C. *Reiteración de tres faltas graves de igual o distinta naturaleza en el plazo de seis meses.*

2. *En cuanto a la Prescripción y Caducidad de las Infracciones se estará a lo dispuesto en el artículo 30 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*

Artículo 18. Régimen de Sanciones.

Calificadas las infracciones, previo expediente instruido al efecto, serán sancionadas con la imposición de alguna o algunas de las siguientes sanciones:

a) Sanciones para las infracciones leves.

- A. *Amonestación.*
- B. *Suspensión del Servicio entre 7 días hasta un mes.*

b) Sanciones para las infracciones graves.

- A. *Suspensión Temporal del servicio por un período entre 1 mes y un día hasta tres meses.*

c) Sanciones para las infracciones muy graves:

- A. *Extinción del servicio.*

Disposición Transitoria.

En tanto no se produzca la aprobación definitiva de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación del servicio de ayuda a domicilio el acceso a este servicio se entenderá gratuito para aquellas personas que reúna los requisitos para su concesión.

Disposición Final.

El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia, de conformidad con lo previsto en los artículos 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa."

Villa de Los Realejos, a veintiocho de septiembre de dos mil veintidós.

LA SECRETARIA, Macarena Rodríguez Fumero, documento firmado electrónicamente.