

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Yecla

4401 Reglamento de régimen interior de los servicios de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Yecla.

Aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el 2 de diciembre de 2024, el nuevo Reglamento de Régimen Interior de los Servicios de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Yecla (Expdte. 937343Q), siendo su redacción la siguiente:

Reglamento de régimen interior de los servicios de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Yecla

Capítulo primero. Disposiciones generales.

Artículo 1. Fundamentación.

El Ayuntamiento de Yecla, en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria, gestiona y presta el Servicio de Ayuda a Domicilio desde enero de 1986, proporcionando una serie de apoyos a personas o unidades familiares que lo precisan por no resultarles posible satisfacer determinadas necesidades por sus propios medios, favoreciendo la autonomía personal y la permanencia en su entorno habitual de convivencia.

Hasta el momento de la entrada en vigor del presente reglamento, este servicio ha estado regulado por el anterior Reglamento de Régimen Interior del Servicio de Ayuda a Domicilio y Medidas Complementarias de Ayuda a Domicilio, que se inspiró en el Decreto regional 124/2002 de 11 de octubre por el que se regula la prestación de ayuda a domicilio, y por la Ordenanza Fiscal Municipal n.º 21 Reguladora del Precio Público del Servicio de Ayuda a Domicilio y Medidas Complementarias de Ayuda a Domicilio.

Durante los últimos años, el ámbito Nacional y Autonómico del Sistema Público de Servicios Sociales ha ido evolucionando y adaptándose progresivamente para dar respuesta a las necesidades sociales. Cabe destacar la relevancia de la implantación y desarrollo paulatino de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de Dependencia, que consagra un derecho social, derecho subjetivo a ejercitar directamente por las personas dependientes.

A través de la citada Ley 39/2006, se crea el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD, en adelante), gestionado por las respectivas Comunidades Autónomas, por el cual se proporciona atención, mediante los servicios y prestaciones económicas que establece, a aquella parte de la ciudadanía que por razones derivadas de la edad, enfermedad o discapacidad, ha perdido autonomía física, sensorial, intelectual o mental, y precisa apoyos para promocionar su autonomía personal y realizar las actividades básicas de la vida diaria.

La implantación de la mencionada Ley 39/2006, conlleva la coexistencia entre servicios de la administración regional y los servicios municipales que le precedían, de manera complementaria como sucede con el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Yecla.

En el ámbito municipal, la prestación de los servicios de atención domiciliaria por la Administración Local se sustenta, entre otros, en las competencias atribuidas por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local en su artículo 26.1.c), que establece que los municipios con población superior a 20.000 habitantes, deberán prestar, además de evaluación e información de situaciones de necesidad social, la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Por otra parte, el Plan concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales recogía ya desde 1988, la prestación básica de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia por parte de las entidades locales. Más recientemente, la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, reconoce en su artículo 31.f) entre las funciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria, la de prestar servicios de atención domiciliaria y soporte a la unidad familiar o de convivencia.

No obstante, los servicios de atención domiciliaria de ámbito municipal se van quedando desfasados, implicando la necesidad de su transición o adecuación a los cambios sociales y normativos de los últimos años, para una mayor eficacia, rentabilidad y optimización de los recursos. Es por ello, que se deben determinar los cauces de canalización hacia los recursos comunitarios idóneos según la situación y necesidades de cada persona (recursos de la Ley 39/2006, recursos municipales, u otros), agilizar el acceso a los recursos municipales ante mayor nivel de vulnerabilidad o riesgo personal, maximizar la intensidad de atención en lo posible, y coordinar actuaciones con otros recursos comunitarios para complementar la atención cuando resulte necesario y justificado, entre otros.

Este enfoque, implica la exigencia de adecuar las Prestaciones de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Yecla, delimitando la atención a personas y/o familias en situación de especial vulnerabilidad o riesgo social, sin red de apoyo, cuyas circunstancias requieran intervención social por parte del equipo interdisciplinar del Centro Municipal de Servicios Sociales; coordinando las actuaciones y apoyos de los profesionales y recursos de referencia en el ámbito más próximo a las personas beneficiarias; procurando una atención integral de calidad centrada en la persona, que les posibilite mantener o mejorar su nivel de autonomía personal y social, permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible y la integración en su entorno comunitario.

En base a lo anteriormente expuesto, resulta necesaria una nueva regulación para los Servicios de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Yecla, con la aprobación de un nuevo Reglamento de Régimen Interior y la derogación del reglamento que precede.

Artículo 2. Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento y el procedimiento, de los Servicios de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Yecla, establecer las condiciones y criterios de acceso, entre otros aspectos.

Artículo 3. Descripción, características y objetivos.

1.- Los Servicios de Atención Domiciliaria constituyen un conjunto de actuaciones desarrolladas en los domicilios y entorno de las personas beneficiarias, destinadas a la atención de las necesidades de la vida diaria, mediante cuidados y apoyos centrados en cada persona con un enfoque comunitario y de proximidad.

2.- Los servicios contemplados en el presente reglamento, reúnen en su conjunto una serie de características, destacando las siguientes:

- a) Integral y polivalente, atendiendo a diferentes necesidades de la persona dentro del marco general de servicios sociales.
- b) Complementaria a las redes naturales de apoyo personal y social, sin ser sustitutivo de las responsabilidades familiares, y complementándose por el resto de recursos del entorno.
- c) De carácter preventivo, promocional, rehabilitador y educativo.
- d) Servicio profesional dotado de personal cualificado y supervisado al efecto.

3.- Se pretenden los siguientes objetivos:

- a) Proporcionar la atención necesaria a las personas beneficiarias con limitaciones en su autonomía para facilitar la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- b) Prevenir situaciones de deterioro personal, familiar y social actuando sobre los factores de riesgo y/o vulnerabilidad de las personas beneficiarias, en coordinación con otros servicios y recursos comunitarios.
- c) Favorecer la adquisición o mejora de habilidades personales y familiares que permitan su desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- d) Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia y prevenir el aislamiento y la soledad, potenciando relaciones sociales y el desarrollo de actividades en la comunidad.
- e) Apoyar en la organización familiar sin sustituir la responsabilidad de atención de sus miembros.
- f) Retrasar o evitar la institucionalización posibilitando la permanencia el mayor tiempo posible en el medio socio-familiar.
- g) Complementar la labor de la familia cuando ésta, por cualquier motivo justificado, no pueda realizar adecuadamente sus funciones de apoyo.
- h) Mejorar la calidad de vida, procurando una existencia más segura e independiente a las personas atendidas.

Artículo 4. Ámbito de influencia.

El ámbito de influencia, abarca el casco urbano, y en situaciones excepcionales todo el término municipal, quedando condicionado este supuesto a la disponibilidad de medios de desplazamiento por parte del servicio.

Artículo 5. Base normativa.

Los servicios se rigen por las normas establecidas en el presente reglamento de régimen interior, constituyéndose al amparo de la legislación vigente:

- a) Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- b) Ley 3/2021 de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- c) Ordenanza n.º 21 Reguladora del Precio Público por la Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y de las Medidas Complementarias de Ayuda a Domicilio, o normativa que la pudiera sustituir, en su caso.
- d) Reglamento de Régimen Interior del Centro Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Yecla.
- e) Cualquier otra que le pueda resultar de aplicación.

Artículo 6. Modalidades de Servicios.

Las modalidades de servicios se relacionan a continuación:

a) Servicios de Atención Domiciliaria:

I. Servicio de Atención Domiciliaria Ordinario.

II. Servicio de Atención Domiciliaria Extraordinario.

b) Servicio de Comidas a Domicilio.

Capítulo segundo. Servicios y contenidos.

Artículo 7. Servicios de Atención Domiciliaria.

1.- Introducción. Los Servicios de Atención Domiciliaria prestan atención directa en el domicilio y entorno de la persona beneficiaria a través de personal cualificado y supervisado al efecto (auxiliar de ayuda a domicilio o cualificación afín), mediante tareas de apoyo en el ámbito doméstico, personal y socio-educativo. Se distinguen dos servicios:

a) Servicio de Atención Domiciliaria Ordinario, de lunes a viernes (excluidos días festivos). Contempla la prestación de apoyos en cualquiera de los siguientes ámbitos de necesidad: doméstico, personal y socio-educativo.

b) Servicio de Atención Domiciliaria Extraordinario en fines de semanas y días festivos. Es un complemento al servicio de atención ordinario, cuya finalidad es la prestación de apoyo en fines de semana y días festivos, a quienes precisen ayuda diariamente de contenido personal y de promoción de la autonomía para realizar las actividades más elementales de la vida diaria.

2.- Tipologías de atención:

a) Atenciones de ámbito personal.

Aquellas actividades y tareas relacionadas con el cuidado físico y/o de salud básicos, y de preservación o fomento de interrelaciones con el entorno, dirigidas a las personas que no puedan realizar estas actividades por sí mismas, precisando ayuda o colaboración. Incluye apoyos en las siguientes:

I. Higiene y cuidado personal.

II. Vestirse/ desvestirse.

III. Ingesta de alimentos.

IV. Tratamientos médicos: supervisión y/o apoyo en la administración de la medicación oral diaria prescrita por el facultativo.

V. Movilidad dentro del domicilio, con el uso de ayudas técnicas, en su caso.

VI. Compañía activa para evitar el aislamiento, potenciando las capacidades físicas y cognitivas: acompañamiento, supervisión y vigilancia en el hogar, realización de actividades ocupacionales, estimulación física y cognitiva.

VII. Acompañamiento fuera del domicilio para la realización de compras, gestiones, visitas a centros médicos, educativos, lugares de reunión, actividades de ocio,...

Facilitar actividades ocupacionales: culturales, de ocio.

VIII. Otras actuaciones que puedan facilitar su relación con el entorno.

b) Atenciones de ámbito doméstico.

Aquellas actividades y tareas que se realicen de forma cotidiana en el hogar o entorno, cuando precisen ayuda para su desarrollo, mediante suplencia o colaboración por parte del personal de atención domiciliaria, en las siguientes:

I. Limpieza de la vivienda. Se contempla limpieza cotidiana de mantenimiento de las estancias de uso esencial por la persona usuaria. Excepcional y ocasionalmente se podrán realizar limpiezas específicas de mayor intensidad y de otras estancias de la vivienda, conforme se detalla en el punto 4 apartado d).

II. Lavado, planchado, ordenación, cosido sencillo de la ropa.

III. Realización de compras de alimentos y otros productos de primera necesidad, cuyo coste será a cargo de la persona beneficiaria; realización de gestiones.

IV. Preparación de alimentos en el hogar.

V. Pequeñas reparaciones y tareas básicas de mantenimiento de utensilios domésticos y de uso personal, que no impliquen la participación de especialistas, como reponer bombillas, sustitución de pilas, cambio bolsas aspiradoras, programación de pequeños electrodomésticos, engrasado de bisagras, etc.

c) Atenciones y apoyos de ámbito socioeducativo.

Atenciones esenciales en el marco de las funciones profesionales del personal de atención domiciliaria, que refuercen y/o complementen las de ámbito personal y doméstico o las de otras intervenciones sociales. Tendrán contenido formativo, de apoyo y orientación, de fomento de capacidades, habilidades, y hábitos saludables para el desarrollo personal, familiar y social, promoviendo un funcionamiento autónomo y normalizado en las personas beneficiarias como objetivo fundamental, en actividades cotidianas del día a día, como las siguientes:

I. Organización e higiene doméstica.

II. Economía doméstica.

III. Higiene personal.

IV. Cuidado de la salud.

V. Hábitos alimenticios.

VI. Recursos comunitarios, acceso y uso de los mismos.

VII. Utilización de ayudas técnicas.

VIII. Ocio y tiempo libre.

IX. Hábitos convivenciales, relaciones sociales y familiares, incluyendo atenciones y apoyos en el cuidado de menores, de modo complementario y normalizador, sin sustituir las funciones de sus progenitores/as o tutores/as, ni de los servicios especializados en materia de intervención familiar y protección de menores.

X. Otras tareas que pudieran resultar necesarias.

d) Colaboración y coordinación con profesionales de otros programas del Centro de Servicios Sociales o de otros recursos formales de la comunidad que estén interviniendo o apoyando a la persona, con la finalidad de proporcionar una atención integral, coordinando actuaciones para responder eficazmente a las diversas áreas de necesidad. Esta función se realizará con el consentimiento de la persona beneficiaria.

3.- Intensidad y frecuencia:

a) Se establece una intensidad para el Servicio de Atención Domiciliaria Ordinario, de 15 horas máximas semanales, que se concretarán en cada caso atendiendo a las necesidades, recursos y apoyos disponibles de la persona beneficiaria, así como a la disponibilidad del servicio, y priorización de situaciones

de mayor necesidad y/o urgencia. A modo orientativo, la distribución del tiempo por atenciones, (que en su conjunto no podrá superar las 15 horas establecidas salvo excepciones justificadas), atenderá al siguiente detalle:

I. Hasta 8 horas semanales para atenciones de ámbito doméstico, destinándose 3 o 4 horas máximas a tareas de limpieza.

II. Hasta 15 horas para tareas de ámbito personal.

III. Hasta 8 horas semanales para tareas de ámbito socio-educativo.

b) El Servicio de Atención Domiciliaria Extraordinario (fin de semana y festivos) se prestará durante una hora al día en horario de mañana.

c) Excepcional y temporalmente ante situaciones de especial vulnerabilidad y gravedad que lo requieran, se podrá valorar ampliar la intensidad máxima y variar la distribución de tiempo, siempre y cuando haya disponibilidad en el servicio para ello, y quede suficientemente acreditado en el informe social que emita el personal técnico de referencia del caso.

d) La frecuencia estimada de tareas incluidas se detallan en la siguiente tabla:

Tareas.		Frecuencia máxima.
1. Atenciones de ámbito doméstico. Limpieza y organización ordinaria de la vivienda. Se adecuará a una actividad cotidiana salvo casos específicos de necesidad, que sean determinados por el técnico responsable. Como norma general:	· Organización doméstica (ordenar, hacer la cama, fregado menaje de cocina, leve repaso baño, cocina y dormitorio si precisa, etc.)	Diaria-varios días/ semana.
	· Barrer y fregar el suelo de las estancias con uso diario (dormitorio, salón o sala de estar, baños y cocina, etc.) · Quitar el polvo del mobiliario de las estancias de uso diario: habitación y salón o sala de estar, etc. · Fregar sanitarios del baño: lavabo, water, bidet, bañera o ducha. · Fregar bancada y suelo cocina. · Cambio de ropa de cama.	1 vez/semana.
	· Limpieza de cristales.	1 vez/ mes.
	· Limpieza de estancias de uso no esencial: barrer y fregar suelo y quitar el polvo.	Cada 2 o 3 meses.
2. Atenciones de ámbito doméstico. Limpieza extraordinaria de la vivienda.	· Limpieza de azulejos: baño y cocina. · Limpieza de armarios de cocina y/o estanterías de despensa. · Limpieza de altos de armarios. · Quitar el polvo a persianas. · Quitar, lavar y colocar cortinas. · Limpieza de techos y paredes con plumero para evitar la aparición de telarañas. · Lámparas.	1 vez/ año (15h/ año).
3. Atenciones de ámbito doméstico. Limpiezas específicas (en profundidad, de choque...) a conceder en función de la necesidad:	· A determinar.	A determinar.
4. Atenciones de ámbito doméstico. Otras tareas:	· Lavado a máquina, repaso y cuidado de la ropa de la persona beneficiaria, o en su caso preparación y /o traslado a lavandería. · Realización de compras domésticas, a cuenta de la persona beneficiaria, y de gestiones.	1 vez/ semana.
	· Preparado y cocinado de alimentos	Diaria-varios días/ semana.

5. Atenciones y apoyos de ámbito personal.	· Higiene y cuidado personal. · Vestirse/ desvestirse. · Ingesta de alimentos. · Movilidad dentro del domicilio, con el uso de ayudas técnicas, en su caso.	Diaria
	· Tratamientos médicos: supervisión y/o administración de la medicación oral diaria prescrita por el facultativo.	Conforme prescripción.
	· Compañía activa para evitar el aislamiento, potenciando las capacidades físicas y cognitivas: acompañamiento, supervisión y vigilancia en el hogar, realización de actividades ocupacionales, estimulación física y cognitiva. · Acompañamiento fuera del domicilio para la realización de compras, gestiones, visitas a centros médicos, educativos, lugares de reunión, actividades de ocio, a familiares... · Facilitar actividades ocupacionales: culturales, de ocio. - Otras actuaciones que puedan facilitar su relación con el entorno.	A determinar según necesidad.
6. Atenciones y apoyos de ámbito socioeducativo	· Organización e higiene doméstica. · Higiene personal. · Cuidado de la salud. · Hábitos alimenticios.	Varios días / semana.
	· Economía doméstica.	1 vez/ semana.
	· Recursos comunitarios, acceso y uso de los mismos. · Utilización de ayudas técnicas. · Ocio y tiempo libre. · Hábitos convivenciales, relaciones sociales y familiares, incluyendo atenciones y apoyos en el cuidado de menores. · Otras.	A determinar según necesidad.

4.- Pautas para la adecuada prestación de los Servicios de Atención Domiciliaria.

a) Las atenciones que proporcione el personal auxiliar de atención domiciliaria, se desarrollarán bajo la orientación y supervisión del personal de referencia del caso y/o del coordinador/a de los Servicios de Atención Domiciliaria.

b) Todas las atenciones tendrán un carácter excepcional y complementario de las propias capacidades de la persona usuaria o de otras personas de su entorno inmediato con obligación de atenderle.

c) Se formalizará el compromiso entre la persona beneficiaria y/o familiar de referencia y el Centro de Servicios Sociales, mediante la firma del documento que especifique, al menos, el tipo de servicio, sus características, y las responsabilidades de ambas partes.

d) Para iniciar el servicio, la vivienda deberá reunir condiciones admisibles de orden y limpieza, de no ser así, la persona beneficiaria, con sus propios recursos o sus familiares, deberán realizar una limpieza en profundidad previa. En circunstancias excepcionales justificadas dicha limpieza podría ser asumida por el Centro de Servicios Sociales, así como en los casos que se determine preciso realizar limpieza de choque.

e) No se prestarán atenciones de ámbito doméstico cuando la persona beneficiaria conviva con familiares con autonomía personal y capacidad para realizar las tareas domésticas, salvo situaciones excepcionales motivadas mediante informe social del personal técnico de Servicios Sociales de referencia del caso.

f) La persona beneficiaria deberá disponer o proveerse de los medios necesarios (productos y útiles de higiene personal, limpieza doméstica, alimentación, electrodomésticos básicos, etc.), para facilitar la realización de las tareas.

g) En su caso, el desplazamiento del personal del servicio que implique el uso de transporte público será abonado por la persona beneficiaria.

5.- Restricciones de los servicios y tareas excluidas.

a) Restricciones en las atenciones de ámbito doméstico. Teniendo en cuenta que el objetivo del servicio es mantener unas condiciones de vida básicas o mínimas para la persona usuaria, así como la prevención de riesgos laborales y protección de la salud del personal auxiliar de atención domiciliaria, las limpiezas de choque o en profundidad que requieran esfuerzo adicional, uso de escaleras, etc. se limitarán en lo posible a una por caso, y a 15 horas por año y caso, conforme al punto 3 apartado d). No obstante, se podrá incrementar el número de horas y frecuencia de limpiezas siempre y cuando concurren circunstancias excepcionales que así lo aconsejen (situaciones de riesgo, ausencia de familiares directos con posibilidad de asumirlo, etc), valoradas y prescritas por el personal técnico competente.

b) Quedan excluidas todas aquellas tareas que no sean cometido específico del personal de ayuda a domicilio que impliquen una formación específica no relacionada con el puesto de trabajo, especialmente las funciones o tareas de carácter propiamente sanitario y rehabilitador, que requieran especialización.

c) Las atenciones descritas anteriormente de ámbito personal, doméstico y socioeducativo, se realizarán sin entrometerse en las competencias de otras profesiones, como psicología, enfermería, trabajo social, educación social, fisioterapia, etc.

d) Queda excluida la atención a familiares o allegados/as que habiten en el domicilio, y no estén incluidos como personas beneficiarias del servicio, igualmente y de forma general, no se realizarán tareas domésticas de zonas compartidas ni se atenderán necesidades comunes, siendo responsabilidad de los familiares o allegados, salvo situaciones excepcionales justificadas y valoradas por el personal técnico competente, que requieran compartir tareas.

e) Se excluye la realización de reparaciones o mantenimiento de la vivienda, tales como pintura, escayola, empapelado, fregado de paredes, etc.

f) No se atenderán animales de compañía.

g) Se excluye la realización de tareas domésticas que puedan suponer riesgo físico o un peligro para la salud del personal auxiliar de atención domiciliaria, conforme a la legislación laboral vigente y otras normas de aplicación.

Artículo 8. Servicio de Comidas a Domicilio.

1.- Introducción. El Servicio de Comidas a Domicilio, consiste en el suministro y servicio de entrega a domicilio de la comida de mediodía, mediante la compra y preparación de alimentos fuera del domicilio de la persona beneficiaria y su posterior transporte al mismo, quedando incluidas las dietas debidamente prescritas por el médico.

2.- Intensidad y frecuencia:

a) Se servirá un menú diario a cada persona que se le haya reconocido la condición de beneficiaria.

b) El servicio se podrá prestar todos los días naturales del año, y se ajustará en cada caso según situación y necesidades.

3-. Pautas para la prestación del Servicio de Comidas a Domicilio.

a) Las comidas preparadas y sus procesos de elaboración y manipulación cumplirán lo dispuesto en la normativa específica vigente aplicable respecto de los requisitos higiénico-sanitarios y calidad de los productos.

b) Se tratará de una dieta completa, equilibrada y variada, adaptada a las necesidades de la población destinataria, generalmente personas mayores y/o dependientes (grado de cocción, tamaño de corte, niveles de grasa, sal, azúcar...) y gastronómicamente apropiada.

c) El menú diario cubrirá las necesidades nutricionales de la comida de mediodía, y contendrá primer plato, segundo plato, pan y postre.

d) El tipo de dieta a asignar a la persona usuaria, será bajo prescripción del médico de atención primaria o especialista del servicio público de salud.

e) La persona usuaria dispondrá de frigorífico que reúna condiciones higiénicas y de temperatura pertinentes para almacenar y conservar los alimentos.

f) Las comidas se entregarán en el domicilio de la persona usuaria, que permitirá el acceso a la vivienda al personal encargado del reparto, el cual colocará los alimentos que procedan en el frigorífico, y retirará los caducados o alterados no aptos para su consumo. En caso de detectar alguna anomalía higiénico-sanitaria se pondrá en conocimiento del Centro de Servicios Sociales, para que se valoren las medidas oportunas.

g) El reparto de comidas no necesariamente será a diario, sino que podrá realizarse los días que se determinen en función de la organización del servicio, entregando comidas para varios días.

Artículo 9. Prescripción de servicios y su contenido.

La prescripción de servicios, contenidos e intensidad de los mismos, previa valoración de la situación y necesidades del caso, se determinará conjuntamente por el personal técnico de referencia del caso y por el responsable del Programa de Atención Domiciliaria, del Centro Municipal de Servicios Sociales.

Artículo 10. Medios para la prestación de los servicios.

1. Personal de los Servicios de Atención Domiciliaria. Los Servicios de Atención Domiciliaria contarán al menos con los/las siguientes profesionales del Centro Municipal de Servicios Sociales, con las funciones y tareas que se citan:

a) Trabajador/a Social o personal técnico de referencia del caso, que realizará el estudio y valoración de la situación, diseñará el proyecto de intervención y será responsable del seguimiento y evaluación.

b) Trabajador/a Social del Programa de Personas Mayores y/o Dependientes, que desempeñará tareas de coordinación, gestión, organización y seguimiento del Programa de Atención Domiciliaria; así como apoyo a la resolución de dificultades e incidencias durante el desempeño del trabajo del/de la Auxiliar de Atención Domiciliaria; atención a las personas beneficiarias sobre cuestiones relativas al servicio que reciba; seguimiento y evaluación de las atenciones prestadas; y coordinación con el personal técnico de referencia de los casos para la valoración de cumplimiento de requisitos de acceso, propuesta de servicios y contenidos, seguimiento y evaluación.

c) Auxiliar de Atención Domiciliaria, que realizará las tareas de índole personal, doméstica, y/o socioeducativas, determinadas en el artículo 7 apartado 2.

2. Otros/as profesionales y/u otros apoyos. Con carácter complementario, podrá contemplarse la participación de otros/as profesionales o apoyos formales, para atenciones a casos con necesidades especiales, y colaboración con el personal técnico de referencia o personal auxiliar de atención directa, mediante orientación y/o supervisión de actuaciones específicas. Entre otros serían:

a) Educador/a, que además realizará tareas educativas en contacto con el/la usuario/a, su familiar y su entorno, para la adquisición de hábitos y habilidades a fin de contribuir a la autonomía familiar del marco de convivencia, proporcionando pautas al personal de atención domiciliaria y supervisión.

b) Psicólogo/a, que proporcionaría el apoyo psicosocial preciso.

c) Abogado/a, que actuaría en situaciones que requieran asesoramiento jurídico.

d) Voluntariado, entendido como aquellas personas que, dentro de una organización o programa de voluntariado, actúan de forma solidaria sin ningún tipo de contraprestación económica, complementando de forma coordinada las funciones y tareas del personal a que se hace referencia en los apartados anteriores, para lo que recibirán la formación adecuada, conforme a la normativa correspondiente que regula el Voluntariado.

e) Otros profesionales necesarios para una eficaz aplicación y desarrollo de la prestación (Terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, DUE, etc.).

3. Recursos del Servicio de Comidas a Domicilio.

El Servicio de Comidas a Domicilio será dotado de los recursos necesarios para su adecuada prestación, pudiendo ser prestado por empresa externa, al no disponer el Ayuntamiento de medios e infraestructuras para ello.

Capítulo tercero. Sistema de acceso a los servicios.

Artículo 11. Personas beneficiarias.

1.- Serán las personas y/o unidades familiares o de convivencia que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad o riesgo social, sin red de apoyo familiar o siendo ésta inapropiada; con limitaciones en sus capacidades sociales y/o en su autonomía personal, que impidan satisfacer sus necesidades por sus propios medios; precisando apoyos de tipo doméstico, personal, y/o social en su domicilio y/o entorno.

2.- Además de hallarse en la situación referida en el punto anterior, por la singularidad y/o complejidad de las circunstancias, el caso estará en alta en uno de los programas del Centro Municipal de Servicios Sociales (en fase de intervención, de seguimiento, o en su caso, de valoración con previsión de iniciar intervención), requiriendo apoyo complementario a través del Servicio de Atención Domiciliaria, por ser el recurso idóneo en el ámbito más próximo a la persona.

3.- Serán personas beneficiarias del Servicio de Comidas a Domicilio, además de las descritas en el punto 1 y 2 de este artículo, personas mayores o dependientes con limitaciones en su autonomía, cuando dispongan de escaso apoyo familiar, a fin de aliviar o evitar la sobrecarga de atención al cuidador, y garantizar su conveniente alimentación y nutrición.

Artículo 12. Requisitos de acceso y reconocimiento de la condición de persona beneficiaria.

1.- Para acceder a los Servicios de Atención Domiciliaria y Servicio de Comidas a Domicilio, la persona solicitante deberá reunir los siguientes requisitos:

a) Residir y estar empadronado en el municipio de Yecla.

b) Aportar la documentación exigida en el artículo 16.

c) No tener reconocido el derecho a servicios o prestaciones del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia), que resulten incompatibles por análoga naturaleza con los Servicios de Atención Domiciliaria municipales, conforme al artículo 14 del presente reglamento.

d) Haber presentado solicitud de reconocimiento de grado de dependencia y, cuando proceda, del derecho a los servicios o prestaciones del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia), en los casos que el personal técnico de referencia o del Programa de Atención Domiciliaria así lo determine por motivos de idoneidad, de acuerdo con el artículo 13.

e) Tener acreditada en informe emitido por el técnico de referencia del caso del Centro de Servicios Sociales:

I. Situación de especial vulnerabilidad o riesgo social, sin red de apoyo familiar o que sea inapropiada, con limitaciones en su autonomía para satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios (referencia orientativa en el baremo: anexo I, punto 2, apoyo familiar, items).

II. Y estar en alta en uno de los programas del Centro Municipal de Servicios Sociales en fase de intervención, de seguimiento, o, en su caso, de valoración con previsión de iniciar intervención.

f) Además, para el Servicio de Atención Domiciliaria Extraordinario, las necesidades de la persona requerirán imprescindiblemente atenciones por el servicio de lunes a domingo, cuando no puedan ser cubiertas por su propia red de apoyo. El servicio está contemplado para situaciones excepcionales y no se concederá si presenta necesidades puntuales o varias veces por semana, que puedan ser cubiertas en días laborables.

g) Para el Servicio de Comidas a Domicilio también se contemplan los siguientes requisitos:

I. Tener limitaciones en su autonomía para la preparación de comidas.

II. Los solicitantes que no reúnan los requisitos contenidos en el apartado e) de este artículo, deberán cumplir los siguientes:

- No convivir con familiares válidos con vínculo de afinidad o consanguinidad hasta segundo grado (incluida la pareja sentimental).

- Carecer de familiares con vinculación consanguínea en primer grado en el municipio, o bien tener un único familiar válido consanguíneo en primer grado en el municipio, que no conviva con la persona interesada y con dificultades para proporcionar la atención por motivos de cargas familiares, laborales, problemática de salud u otras acreditadas.

Se entiende por familiar válido aquella persona con capacidad física, mental e intelectual para preparar comidas.

2.- En caso de que no se valoren las necesidades o condiciones descritas, la propuesta de resolución será desfavorable y no procederá la concesión del Servicio.

Artículo 13. Límites de los servicios y listas de espera.

1.- La prestación de los Servicios de Atención Domiciliaria, quedará condicionada a la limitación de los créditos presupuestarios disponibles. Cuando por este carácter limitativo de los créditos, no sea posible la atención de todas las personas solicitantes, se establecerá un orden de prelación primando la mayor antigüedad de registro de solicitud. En caso de igualdad se aplicará el baremo establecido como anexo I, priorizando el expediente que obtenga la puntuación más alta. El resto de personas solicitantes permanecerán en una lista de espera, y serán incorporadas a medida que vayan produciéndose bajas entre las personas que estén en alta en los servicios.

2.- Si la persona no estuviese interesada en iniciar el servicio cuando se le proponga, se valorarán los motivos argumentados, para permanecer en lista de espera, hasta una nueva propuesta de inicio, o para revisar el expediente y determinar si el servicio es adecuado a sus necesidades o no es el recurso idóneo, todo ello, conforme al procedimiento de seguimiento y revisión (artículo 20).

3.- A fin de maximizar la eficacia, rentabilidad y optimización de los Servicios de Atención Domiciliaria municipales, ante la disponibilidad limitada de los mismos, y la necesidad de priorizar y/o reforzar la atención de aquellas situaciones más desfavorecidas, las prestaciones que se encuentren en situación de alta estarán condicionadas a la disponibilidad de los servicios, conforme se indica a continuación:

a) Se podrá modificar la intensidad, reduciendo o ampliando horas semanales de atención, sin sobrepasar las horas máximas reconocidas por la resolución correspondiente.

b) La disminución de intensidad de los servicios se realizará sin necesidad de emitir propuesta y resolución, comunicándose verbalmente. Si la persona beneficiaria se mostrase disconforme, deberá argumentarlo por escrito. En dicho caso, se valorará y emitirá la propuesta de resolución que se considere más ajustada teniendo en cuenta las necesidades de la persona, recursos comunitarios, disponibilidad de los servicios municipales y priorización de casos, entre otros elementos oportunos.

c) El servicio podrá prestarse de forma temporal y causar baja definitiva, cuando tenga reconocido el derecho a las prestaciones o servicios del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia) o al recurso conveniente, en su caso.

d) A criterio técnico, se podrá requerir solicitud de reconocimiento de grado de dependencia y del derecho a los servicios o prestaciones del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia), a los casos que se determinen idóneos para su acceso (por el personal técnico de referencia o del Programa de Atención Domiciliaria del Centro de Servicios Sociales), al representar un derecho subjetivo y garantizado por la Administración Regional.

e) Se podrá reducir la intensidad de los servicios, o suspender aquellos que se valoren oportunos, por periodos temporales a criterio técnico, por motivos de restricciones de personal, ante contingencias sobrevenidas, vacaciones, u otras causas justificadas, en cuyo caso, no se realizará propuesta de resolución y se comunicará a la persona interesada verbalmente.

Artículo 14. Incompatibilidades y compatibilidades.

1.- Incompatibilidades por análoga naturaleza. De manera general los Servicios de Atención Domiciliaria y Servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Yecla, serán incompatibles con otros servicios o prestaciones de análogo contenido reconocidos por cualquier Entidad Pública o Privada financiada con fondos públicos y con los siguientes SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia):

a) Prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

b) Prestación económica de asistencia personal.

c) Servicio de promoción de la autonomía personal.

d) Servicio de ayuda a domicilio.

e) Servicio de centro de día.

f) Prestación económica vinculada a los servicios referidos en este apartado.

De manera excepcional, temporal y justificada, se podrá determinar la compatibilidad con otra prestación o servicio, por resultar ineludible para alcanzar los objetivos de la intervención social.

2.- Compatibilidades de los Servicios de Atención Domiciliaria, para aquellas situaciones en las que excepcionalmente se valoren idóneos de forma complementaria al SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia), por los siguientes motivos ineludibles:

- Cuando el servicio municipal sea el referente más próximo, porque la persona no disponga de familiares válidos u otros medios apropiados;

- siendo necesario mantener el vínculo mediante funciones de apoyo, organización, supervisión y seguimiento;

- y que la intensidad de atención que requiera el caso, sea insuficiente a través del servicio municipal y otros programas del Centro de Servicios sociales, debiendo recurrir al SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia) o viceversa.

En dichas circunstancias, los Servicios de Atención Domiciliaria serán compatibles con las prestaciones o servicios del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia) que se especifican a continuación:

a) Servicio de ayuda a domicilio o prestación económica vinculada al mismo.

b) Servicio de centro de día, de promoción de la autonomía personal, o prestación económica vinculada a los mismos.

c) Prestación económica de asistencia personal.

d) Prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (PECEF en adelante): solo será compatible con los Servicios de Atención Domiciliaria, cuando la persona necesite tratamientos mediante sesiones terapéuticas, ocupacionales, y/o rehabilitadoras, que no estén disponibles a través del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia), destinando la PECEF (prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales) a servicios privados de esa índole. Deberá quedar justificado con las correspondientes facturas.

La situación quedará argumentada en el informe emitido por el personal técnico de referencia del caso.

3.- Incompatibilidades y compatibilidades del Servicio de Comidas a Domicilio con otros recursos:

a) Incompatibilidades:

I. Centro de día y otros servicios o prestaciones que incluyan servicio de comedor, durante los días de asistencia establecidos.

b) Compatibilidades:

I. Centro de día y otros servicios o prestaciones con comedor, durante los días que haya servicio (fines de semanas y festivos, u otros según el caso).

II. Con otros recursos municipales o del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia):

- Prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- Prestación económica de asistencia personal.
- Servicio de promoción de la autonomía personal.
- Servicio de ayuda a domicilio.
- Prestaciones económicas vinculadas a los servicios aludidos en este apartado.

4.- Otros servicios o prestaciones compatibles con los Servicios de Atención Domiciliaria y Servicio de Comidas a Domicilio regulados en el presente reglamento:

a) Servicio de teleasistencia domiciliaria.

b) Complemento de ayuda a tercera persona de las pensiones no contributivas, la gran invalidez, o afín.

Capítulo cuarto. Procedimiento.

Artículo 15. Solicitud.

El procedimiento para acceder a los servicios se iniciará mediante la presentación de una solicitud en modelo normalizado que el Ayuntamiento de Yecla pondrá a disposición de las personas interesadas, la cual irá acompañada de la documentación indicada en el artículo 16, y será presentada en el Registro del Ayuntamiento de Yecla o en otro admitido, todo ello conforme a las circunstancias que refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en lo relativo al artículo 28.2 documentos aportados por el interesado al procedimiento y artículo 16.4 presentación de documentos.

Artículo 16. Documentación.

1.- Junto a la solicitud se deberá aportar la siguiente documentación:

a) Fotocopia del DNI de todos los miembros de la unidad familiar.

b) Fotocopia de la tarjeta sanitaria de la persona solicitante.

c) Informe clínico actualizado, emitido por el Sistema Público de Salud, que acredite la situación de enfermedad o discapacidad, de la persona solicitante, en su caso.

d) En caso de existir en la unidad familiar otros miembros con enfermedad o incapacidad, informe clínico actualizado emitido por el Sistema Público de Salud o Certificado de la condición legal de minusvalía.

e) Declaración jurada, según modelo normalizado, donde se exprese ser perceptor o no de recursos de otras entidades públicas.

f) Si hubiera de constar en el expediente información sobre la capacidad económica (en función del artículo 24), se justificarán los ingresos totales de la unidad familiar, mediante:

I. Certificado de pensiones, nacionales y del extranjero, en su caso.

II. Fotocopia de las dos últimas nóminas, en su caso, o declaración del IVA correspondiente al último trimestre en caso de trabajadores autónomos.

III. Declaración del IRPF.

IV. Certificado, en su caso, del Servicio Público de Empleo Estatal del solicitante y/o del resto de la unidad familiar en situación de desempleo y de la cuantía de las prestaciones económicas percibidas.

V. Justificante o comunicación escrita de otros ingresos no contemplados en los apartados anteriores (pensión de alimentos, pensión compensatoria, prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, etc.).

g) Cualquier otra documentación que pueda contribuir a evaluar/justificar la situación, que a criterio técnico se considere relevante para la valoración del expediente.

2.- La Administración Local no podrá exigir a los ciudadanos documentos que obren en su poder (artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), siendo aquélla quien complete la solicitud con los siguientes documentos, siempre y cuando la persona interesada lo autorice (de lo contrario lo deberá aportar ella misma):

a) Certificado o volante de empadronamiento de todas las personas residentes en el domicilio de la persona solicitante.

b) Certificado del Catastro de bienes de naturaleza rústica y/o urbana, con expresión de su valor catastral, en su caso.

c) Certificado de imputaciones de renta, o de no haber presentado declaración del IRPF, en su caso.

d) Otros que se consideren pertinentes.

Artículo 17. Subsanación.

Se requerirá al interesado para que en el plazo de 10 días subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos (artículo 68 de la citada Ley 39/2015), con indicación de que si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido/a de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015 ya aludida.

Artículo 18. Instrucción del expediente.

1.- El órgano de instrucción del expediente será el Centro Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Yecla. El personal técnico de referencia del caso valorará la solicitud y la documentación aportada, elaborará y aportará al expediente Informe Social, que justifique la situación de necesidad y de requisitos de acceso, y proyecto de atención individual.

2.- Posteriormente se emitirá la propuesta, de concesión o denegación del servicio, por el personal técnico de referencia y personal técnico del Programa de Ayuda a Domicilio, que se resolverá a través de Decreto de Alcaldía.

3.- En los supuestos de resolución estimatoria, se procederá a la firma del compromiso familiar en el que se especificarán las tareas convenidas entre ambas partes (artículo 7.4.c.), así como el precio público que deba abonar, en su caso, la persona usuaria, de acuerdo con el artículo 24.

4.- El plazo máximo para resolver los expedientes será de 6 meses, a contar desde el día siguiente a la fecha de presentación de la solicitud.

Artículo 19. Procedimiento de urgencia.

1.- Se prevé un procedimiento de urgencia, en los casos en los que concurran circunstancias suficientemente justificadas que hagan imprescindible la atención inmediata, con motivo de favorecer la consecución de los objetivos en la intervención social que se esté efectuando.

2.- En estos supuestos, el procedimiento se podrá iniciar de oficio a propuesta del personal técnico de referencia del Centro de Servicios Sociales y/o del Programa de Ayuda a Domicilio, y se resolverá mediante Decreto de la Alcaldía.

3.- Si el servicio no se aprobase por un periodo limitado, el personal técnico de referencia del caso dispondrá de un plazo de tres meses desde la concesión, para completar la tramitación del expediente de conformidad con el procedimiento ordinario establecido al respecto, salvo que concurran circunstancias excepcionales suficientemente justificadas que aconsejen flexibilizar dichos plazos.

4.- Transcurrido el plazo de tres meses referido, sin que se haya completado el procedimiento aludido en el punto anterior por causas imputables a la persona interesada, se actuará conforme al procedimiento de subsanación indicado en el artículo 17. En caso de entenderse desistido/a de su petición por no haber subsanado la documentación, se procederá a la extinción del servicio concedido por urgencia.

Artículo 20. Seguimiento y revisión.

1.- Se podrán realizar seguimientos de oficio para actualizar los expedientes, a fin de comprobar el cumplimiento de las condiciones por las que se concedió el servicio, para revisar los contenidos en supuestos de agravamiento o mejora, por necesidad de derivación a otros recursos causando baja o reduciendo la intensidad de las prestaciones, entre otras causas justificadas para la organización y reestructuración del conjunto de servicios municipales.

2.- Los expedientes podrán ser revisados también a solicitud de la persona interesada. Esta revisión no podrá instarse salvo transcurrido un año desde el reconocimiento o última revisión de la prestación. El plazo precedente no será de aplicación cuando se acredite suficientemente que se han producido variaciones sobrevenidas en las circunstancias contempladas en la valoración inicial del expediente.

3.- La Administración podrá solicitar a la persona interesada la documentación oportuna para la revisión del expediente.

4.- Las revisiones se realizarán con arreglo al procedimiento establecido para el reconocimiento del derecho a la prestación.

Capítulo quinto. Régimen de suspensión y extinción.

Artículo 21. Causas de suspensión y periodos de suspensión.

- a) Falta de respeto en el trato a las personas trabajadoras que prestan la atención directa del servicio, bien sea de hecho o verbal, por parte de la persona beneficiaria o miembros de su entorno: suspensión por un periodo máximo de dos meses.
- b) Incumplimiento de las condiciones establecidas en el documento de compromiso y demás directrices del presente reglamento: suspensión por un periodo máximo de dos meses.
- c) Si la conducta habitual de la persona beneficiaria o miembros de su entorno impiden la realización de las tareas propias del servicio, por un plazo máximo de dos meses.
- d) Limitación presupuestaria mientras persista la circunstancia.
- e) Ausencia temporal de la persona usuaria de su domicilio: suspensión por un plazo máximo de dos meses.
- f) Ingreso en institución hospitalaria: suspensión por un plazo máximo de dos meses.
- g) Modificación de las circunstancias que dieron origen a la concesión del servicio: suspensión por un plazo máximo de dos meses.
- h) Restricción de personal por contingencias sobrevenidas, periodos vacacionales, u otras circunstancias, mientras persistan las mismas (artículo 13, límite de los servicios y lista de espera).
- i) Otras causas de carácter grave que dificulten el normal funcionamiento y ejecución de la prestación: suspensión por un periodo máximo de dos meses.
- j) Suspensión voluntaria a petición de la persona usuaria, hasta un máximo de dos meses.

Artículo 22. Causas de extinción y pérdida de la condición de persona usuaria.

- a) Fallecimiento o renuncia de la persona beneficiaria.
- b) Ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación.
- c) Negativa a formalizar el compromiso entre la persona beneficiaria y/o familiar de referencia y el Centro de Servicios Sociales, mediante la firma del documento que se especifica en el artículo 7.4.c).
- d) Traslado definitivo a otro municipio.
- e) Ingreso en centro en régimen de residencia.
- f) Desaparición de la situación de necesidad que motivó la concesión.
- g) Acceso a otros recursos o servicios incompatibles con el servicio.
- h) Ausencia del domicilio por cualquier causa por un plazo superior a dos meses.
- i) Persistencia o reiteración de las causas que motivaron la suspensión.
- j) Incumplimiento del pago de la cuota establecida en concepto de precio público, en su caso.
- k) No presentación de la documentación requerida en los supuestos de revisión del expediente.

l) Negativa por parte de la persona beneficiaria de cursar solicitud o revisión de reconocimiento de grado de dependencia o solicitud del derecho a los servicios o prestaciones del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia), y/o de acceder a los mismos, en cualquier momento que le sea requerido por el Centro de Servicios Sociales, conforme al artículo 13 (límite de los servicios y lista de espera).

m) Las propias limitaciones de los servicios que determinan la posibilidad de prestarse temporalmente motivando la baja definitiva, de acuerdo con el artículo 13 (límite de los servicios y lista de espera).

n) Por encontrarse en alta en el Servicio de Ayuda a Domicilio y/o Medidas complementarias de Ayuda a Domicilio, con anterioridad a la entrada en vigor del presente reglamento, y no cumplir las condiciones y requisitos de acceso establecidos en el mismo, en los términos contemplados en la disposición transitoria primera.

o) Por otras causas de carácter grave que dificulten o imposibiliten la prestación del servicio.

Artículo 23. Trámite de audiencia en casos de suspensión y extinción.

1.- Se dará trámite de audiencia a la persona interesada en los supuestos de suspensión y extinción incoados a iniciativa de la Administración Local, salvo las suspensiones por causas de restricción de personal (artículo 21.h.), en cuyo caso se comunicará verbalmente a la persona interesada con la antelación que sea posible.

2.- Cuando se trate de suspensión voluntaria a petición de la persona usuaria, ésta deberá comunicarlo al Centro de Servicios Sociales, para que quede constancia en el expediente, no siendo necesario ningún otro trámite.

Capítulo sexto. Régimen de precios, participación democrática, días y horarios de atención.

Artículo 24. Precio público.

1.- El régimen de precios se basará en lo dispuesto en la Ordenanza municipal número 21, reguladora del Precio Público por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, o normativa que la sustituya.

2.- La renta per cápita disponible de la unidad de convivencia del solicitante será el referente para determinar el precio del servicio, en su caso. Se computarán los ingresos y rendimientos económicos de todos los miembros que convivan en el domicilio de la persona solicitante unidos por vínculo de consanguinidad y/o afinidad, y se dividirán por el número de personas que compongan la familia.

3.- Se incluirán ingresos, rendimientos y capital mobiliario e inmobiliario procedentes de:

a) Rendimientos netos del trabajo y de actividades económicas, pensiones nacionales o extranjeras, prestaciones económicas procedentes de organismos públicos o privados, ganancias patrimoniales, etc.

b) Rendimientos del capital mobiliario. Resultará de prorratear por doce meses los rendimientos que produzcan dichos bienes (acciones, dinero, títulos, depósitos, fondos de inversión, etc.) deduciendo las retenciones.

c) Bienes urbanos y rústicos. Se darán dos supuestos:

I. Bienes urbanos arrendados. Resultará de prorratear por doce meses la renta anual íntegra que produzcan los mismos deduciendo el impuesto correspondiente.

II. Bienes urbanos sin arrendar. Será el resultado de aplicar el 2% del valor catastral de dichos bienes, prorrateado por doce meses.

A efectos de bienes inmobiliarios, quedará exenta en el cómputo la vivienda de uso habitual.

Artículo 25. Participación democrática.

1.- Se pondrán a disposición de las personas usuarias los mecanismos oportunos para la interposición de reclamaciones, quejas y/o sugerencias. En caso de que no se resuelvan las reclamaciones de manera interna, la persona usuaria tiene el derecho de interposición de éstas ante el Servicio de Inspección de la Consejería competente en la materia, de acuerdo con lo recogido en el artículo 40 del Decreto n.º 3/1015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.

2.- Asimismo se entregarán a las personas beneficiarias cuestionarios de evaluación del servicio con la periodicidad que se estime necesaria y/o se realizarán entrevistas personales o telefónicas para conocer el grado de satisfacción, así como propuestas de mejoras.

Artículo 26. Días y horario de atención.

Los días y el horario de atención estarán condicionados a la disponibilidad y organización interna de los servicios, estableciéndose orientativamente los siguientes horarios:

a) Servicio de Atención Domiciliaria Ordinario: de lunes a viernes (excluidos festivos), de 7:30 a 21:00 horas.

b) Servicio de Atención Domiciliaria Extraordinario: en caso de disponibilidad, podrá prestarse orientativamente sábados, domingos y festivos, de 7:30 a 14:00 horas.

c) Servicio de Comidas a Domicilio: podrá prestarse de lunes a domingo, horario y días de reparto a determinar en función de la organización del servicio.

Capítulo séptimo. Normas de convivencia, derechos y deberes, régimen y procedimiento sancionador.

Artículo 27. Normas de convivencia.

Para que el funcionamiento de los servicios y la calidad de la atención sean adecuados y satisfactorios será necesario respetar unas normas de convivencia:

a) Tanto las personas beneficiarias como el personal del servicio deberán respetar el horario fijado para las actividades, el cual se podrá reducir unos minutos por el tiempo de desplazamiento entre domicilios, excepto al comienzo y finalización de la jornada.

b) Observar una conducta basada en el mutuo respeto y tolerancia, encaminada a facilitar una mejor convivencia.

c) La persona beneficiaria y los miembros de su entorno colaborarán en la medida de lo posible facilitando el desempeño del personal de atención directa.

Artículo 28. Derechos.

1.- Las personas beneficiarias tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir un trato de calidad y respetuoso hacia su dignidad personal y su individualidad.
- b) Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada momento se determine, en los términos establecidos en el proyecto individual de atención.
- c) Ser orientadas hacia otros recursos alternativos o complementarios que en su caso resulten necesarios.
- d) A ser informadas puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- e) A ser oídas por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio.

2.- Derechos del personal del servicio.

El personal del servicio se atenderá a lo dispuesto en los convenios colectivos de aplicación en cada caso, así como al Reglamento de Régimen interno del Centro de Servicios Sociales. Especialmente los siguientes derechos:

- a) Recibir un trato respetuoso y digno.
- b) Solicitar la mediación de personal técnico en caso de conflictos o desavenencias.
- c) Recibir equipamiento de trabajo suficiente.
- d) Asignación preferente de los domicilios a atender lo más cercanos posibles entre sí.

Artículo 29. Deberes.

1.- Las personas beneficiarias tendrán los siguientes deberes:

- a) Tratar con respeto y dignidad al personal asignado al servicio.
- b) Cumplir con los compromisos familiares que se suscriban en cada momento, respetando las tareas convenidas y realizando las que les sean asignadas.
- c) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación de los servicios o valoración inicial.
- d) Facilitar la labor de control, inspección y seguimiento por parte del personal identificado, y firmar el parte correspondiente de cada servicio prestado, quedándose una copia del mismo.
- e) Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado fuera del domicilio que impida la prestación del servicio.
- f) Comunicar cualquier anomalía referida a la prestación del servicio.
- g) Facilitar el ejercicio de las tareas encomendadas al personal de atención domiciliaria, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas. La persona usuaria no podrá exigir al personal de atención directa el desempeño de tareas no prescritas, sino que deberá, en su caso, solicitarlo oportunamente a su trabajador/a social o al técnico de referencia.
- h) Aceptación del horario y personal que se asigne y de las posibles modificaciones que se determinen por el Centro de Servicios Sociales para la reorganización del servicio.

i) Abonar el precio público establecido, en su caso.

j) Estar presente en el domicilio en el momento de la prestación del servicio.

2.- Obligaciones del personal de los servicios.

a) Mantener absoluta confidencialidad respecto a las circunstancias y vida privada de la persona beneficiaria y miembros de su entorno.

b) Mantener de manera continuada información actualizada de los casos asignados al personal técnico responsable del servicio, cambios, evolución, incidencias,...

c) Mantener una relación estrictamente profesional, evitando interferencias en las vidas privadas respectivas.

d) Mantener una relación de respeto hacia las personas atendidas, compañeros de trabajo de cualquier categoría, así como hacia familiares y acompañantes de cualquiera de ellos.

e) El personal de atención domiciliaria se abstendrá de aceptar cualquier gratificación, regalo, o contraprestación económica o en especie por parte de las personas beneficiarias y su entorno. Así mismo, no podrá desempeñar paralelamente servicios privados en el mismo domicilio.

f) El personal de atención domiciliaria en ningún caso tendrá libre acceso al domicilio fuera de las horas de servicio establecido, no dispondrá de las llaves del mismo, salvo autorización expresa y con conocimiento del técnico coordinador/a del servicio.

g) El personal de atención directa no podrá alterar sin autorización los horarios de los servicios fijados.

h) El personal no podrá consumir alimentos, fumar o tomar alcohol durante la prestación del servicio.

i) El personal debe llevar el uniforme reglamentario durante la jornada de trabajo, en los domicilios de atención.

j) El personal no realizará competencia desleal en el sentido de promover el uso de servicios privados alternativos.

Artículo 30. Otras normas de aplicación.

No obstante lo anterior, en lo referido al presente capítulo, de manera complementaria se aplicará lo dispuesto en el Reglamento de régimen interior del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Yecla, que sea procedente.

Artículo 31. Régimen y procedimiento sancionador.

En cuanto al régimen de infracciones y sanciones, se aplicará lo que proceda según lo dispuesto en el Título XI de la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Capítulo octavo. Protección de datos de carácter personal.

Artículo 32. Protección de datos de carácter personal.

Queda garantizado el derecho a la salvaguarda de los datos personales y la propia imagen de las personas usuarias, según normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Disposiciones transitorias

Primera.

El servicio regulado al amparo del presente reglamento no tiene carácter de prestación garantizada al amparo de lo dispuesto en la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia. Por otra parte, es subsidiario de las competencias regionales del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia). Por ello, se orientará a formular solicitud ante la Administración competente a las personas que a la entrada en vigor de la presente, fueran beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio o Medidas Complementarias de Ayuda a Domicilio municipales, o bien se encuentren en sus listas de espera, y no cumplan las condiciones y requisitos de acceso. En ese caso, podrán mantenerse en los servicios municipales de forma transitoria hasta la resolución de dicha solicitud.

En estos casos, el Centro Municipal de Servicios Sociales que gestiona el servicio, elaborará una propuesta de resolución con extinción del mismo, una vez que se tenga reconocido el derecho al servicio o prestación del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia) tras la solicitud al Instituto Murciano de Acción Social. También se realizará la misma propuesta en el caso de que no realice dicha solicitud o se tenga el derecho reconocido y la persona beneficiaria decida no hacer uso del mismo.

Segunda.

Las personas que a la entrada en vigor del presente reglamento figuren de alta o en lista de espera y cumplan con los requisitos de acceso, se mantendrán conforme a lo regulado en el mismo desde su entrada en vigor. No obstante, se mantendrá el expediente inicial y solo se tramitará la modificación cuando cambien las circunstancias, sea preciso ampliar o reducir el servicio, entre otros, lo cual se hará conforme al actual articulado. Esta tramitación por modificación de circunstancias podrá iniciarse a instancia de la persona beneficiaria o de oficio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 20.

Disposición derogatoria

El presente reglamento sustituirá, desde su entrada en vigor, al Reglamento de Régimen Interior del Servicio de Ayuda a Domicilio y Medidas Complementarias de Ayuda a Domicilio, aprobado por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el día 2 de diciembre de 2013, y publicado en el BORM número 59, de 12 de marzo de 2014.

Disposición final.

El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, y de conformidad con lo establecido en la Ley de Bases de Régimen Local, artículos 65.2 y 70.2.

ANEXO I.**Baremo.****1.- Autonomía:**

A.1. Situación de autonomía: Aplicar al sector de personas mayores-discapacidad (seleccionar una opción de cada ítem).

Ítems.	Puntos.			
	Dependencia total.	Limitación severa.	Limitación ligera.	Autonomía.
1. Comer/ beber.	5	3	2	0
2. Vestirse/ desvestirse.	5	3	2	0
3. Lavarse/ arreglarse.	5	3	2	0
4. Bañarse/ ducharse.	5	3	2	0
5. Control de esfínteres/ uso WC.	5	3	2	0
6. Movilidad dentro de la casa.	5	3	2	0
7. Medios de transporte.	5	3	2	0
8. Manejo dinero.	5	3	2	0
9. Ir de compra.	5	3	2	0
10. Preparación comida.	5	3	2	0
11. Labores hogar.	5	3	2	0
12. Ingesta medicación.	5	3	2	0
13. Conducta social.	Alteraciones constantes	Alteraciones frecuentes	Alteraciones esporádicas	Adaptación
	5	3	2	0

A.2. Situación de autonomía: Aplicar al sector de familia-menores (seleccionar una opción de cada ítem).

Ítems.	Puntos.			
	Dependencia total.	Limitación severa.	Limitación ligera.	Autonomía.
8. Manejo dinero.	10	6	4	0
9. Ir de compra.	10	6	4	0
10. Preparación comida.	10	6	4	0
11. Labores hogar.	10	6	4	0
12. Ingesta medicación.	10	6	4	0
13. Conducta social.	Alteraciones constantes	Alteraciones frecuentes	Alteraciones esporádicas	Adaptación
	10	6	4	0

A la puntuación obtenida en el apartado familia-menores se le suman 5 puntos de factor corrector.

2.- Situación socio-familiar.

-Apoyo familiar.

B.1. Valoración de la atención y apoyo prestado por familiares y otras personas (seleccionar un ítem).

Ítems.	Puntos.
NIVEL I. No hay personas o familiares que puedan prestarle atención.	35
NIVEL II. No existe relación con familiares y otras personas.	30
NIVEL III. Atención esporádica insuficiente (por familia extensa a partir de segundo grado, por otras personas de su entorno, ...)	20
NIVEL IV. Cierta periodicidad en la atención prestada, o atención inapropiada. (por familia extensa sin obligación u otras persona de su entorno; atención inapropiada por familiares directos con limitaciones: por motivos de salud mental, física, intelectual o escasas habilidades; casos que solicitan comidas a domicilio con familiares directos).	15

-Integración en el entorno.

B.2. Integración en el entorno: relación con vecinos y otras relaciones sociales (seleccionar un ítem).

Ítems.	Puntos.
NIVEL I. Aislamiento y rechazo.	5
NIVEL II. Ausencia de relación.	3
NIVEL III. Existen relaciones con personas del entorno aunque estas no so suficientes.	1
NIVEL IV. Integración adecuada en el entorno.	0

3.- Vivienda.

Puntuación máxima 5 puntos.

Ítems.	Puntos.
1. Barreras arquitectónicas dentro de la vivienda.	2
2. Barreras arquitectónicas fuera de la vivienda.	1
3. Barrera arquitectónica inexistentes.	0
4. Vivienda ubicada en zona aislada y carente de medios de comunicación y/o de difícil acceso a los recursos.	2

4.- Otros factores.

Puntuación máxima 20 puntos.

<i>Items.</i>	<i>Puntos.</i>
<i>1. Familias con graves cargas que necesitan alivio en su dedicación al familiar asistido (partos múltiples, fallecimientos súbitos, progenitores o tutores en edad avanzada...).</i>	<i>5</i>
<i>2. Domicilio en el que conviven con el interesado otras personas en situación de dependencia o discapacidad.</i>	<i>5</i>
<i>3. Otras circunstancias especiales que llevan al solicitante al estado de necesidad.</i>	<i>5</i>
<i>4. Ser el SAD el recurso idóneo.</i>	<i>5</i>
<i>5. Si el SAD no es el recurso idóneo, estar en trámite o haber tramitado el recurso idóneo.</i>	<i>5</i>

*El ítem 1 solamente se aplica en el caso de Familia/menores.
Los dos últimos apartados son excluyentes.*

Sometido el expediente al preceptivo trámite de información pública por plazo de treinta días, mediante inserción de los correspondientes anuncios en el Tablón de Edictos Municipal, Tablón Electrónico Municipal, página web municipal www.yecla.es, y en el Boletín Oficial de la Región de Murcia Núm. 301, de 30 de diciembre de 2024, no se ha presentado alegación, reclamación ni sugerencia alguna en el indicado plazo, por lo que ha de entenderse definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional, en los términos previstos en el párrafo 2.º del art. 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

El citado Reglamento no entrará en vigor hasta el momento en que se haya publicado el presente anuncio en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y haya transcurrido el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del acuerdo del Ayuntamiento Pleno por parte de la Delegación del Gobierno en Murcia y de la Dirección General de Administración Local de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 70.2 en relación con el art. 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Yecla, a 11 de agosto de 2025.—El Alcalde Acctal., Vicente Quiles Albert.