GUIA DE LAS PRESTACIONES SOCIALES DOMICILIARIAS DE ZARAGOZA

Unión de Consumidores de Aragón

ORDENANZA DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA

SOBRE PRESTACIONES SOCIALES DOMICILIARIAS

ÍNDICE

- Qué son las prestaciones sociales domiciliarias……2
- Tipos de prestaciones sociales domiciliarias……..3
- El servicio de ayuda a domicilio……4
- El servicio de teleasistencia……5
- Organización y funcionamiento……6
- Condiciones de admisión……7
- Instrucción y tramitación de las solicitudes.....9
- Alta en las prestaciones……11
- Bajas en las prestaciones……12
- Seguimiento y modificación de las prestaciones.....13
- Tasas a satisfacer……14
- Obligaciones de los beneficiarios……..15
- Faltas y sanciones……16
- Derechos de los usuarios de las prestaciones sociales domiciliarias……..19
- Vías de reclamación.....25

QUÉ SON LAS PRESTACIONES SOCIALES DOMICILIARIAS

Las prestaciones sociales domiciliarias o servicios de ayuda a domicilio lo constituyen un conjunto de atenciones destinadas a mejorar el desarrollo de las actividades de la vida diaria en el domicilio de las personas que padecen limitaciones en su autonomía personal o se encuentran en situación de dependencia.

Las prestaciones sociales domiciliarias son servicios prestados por los Ayuntamientos, como un servicio de carácter público en casi todo el territorio nacional. Cada municipio tendrá aprobado un Reglamento u Ordenanza en el que se determinen las características de este tipo de prestaciones, su contenido, condiciones de acceso y uso, número de horas de prestación, importe a satisfacer por parte del usuario, etc. Si bien, pueden existir diferencias entre la normativa reguladora de cada municipio.

En el municipio de Zaragoza, ámbito al que va destinada la presente guía, se ha aprobado definitivamente por el Ayuntamiento en Pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 4 de diciembre de 2009, la **ORDENANZA DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA SOBRE PRESTACIONES SOCIALES DOMICILIARIAS,** cuyo texto fue aprobado inicialmente, por el Excmo. Ayuntamiento en Pleno, en sesión celebrada el 29 de junio de 2009.

Dicha Ordenanza, tras su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza, ha entrado en vigor el día 20 de diciembre de 2010.

La motivación de la presente Ordenanza, derogando la anterior, viene dada fundamentalmente por la necesidad de adaptar el servicio municipal de ayuda a domicilio al establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

En consonancia se hacen incompatibles las prestaciones domiciliarias municipales con la percepción de prestaciones económicas o de servicios del Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia (en adelante, SAAD), en los mismos términos que este propio Sistema lo determine.

La nueva Ordenanza prepara los servicios municipales de prestaciones sociales domiciliarias para que se puedan concertar plazas en el marco del SAAD.

Por la presente Ordenanza, se establece un Servicio integral de Ayuda a Domicilio, quedando configurado por las siguientes modalidades:

- Usuarios por prescripción en el SAAD. En las condiciones que determine el correspondiente Plan Individualizado de Atención (en adelante, PIA), una vez concertadas las plazas.
- Usuarios del programa de Cargas Familiares (menores de 12 años). De carácter transitorio, con un máximo de 120 horas anuales.
- Otros usuarios del servicio: Se establece un SAD de menor intensidad horaria como SAD preventivo.
- Causas sobrevenidas: se dispondrá un número de horas para que se pueda prestar el servicio de manera urgente.

En la nueva Ordenanza se establecen tres vías de acceso:

- Las solicitudes que tengan prescrito alguno de los Servicios Sociales Domiciliarios en su correspondiente PIA en desarrollo del SAAD, accederán directamente a las prestaciones sociales conforme a los términos prescritos.
- Para quienes no accedan al Servicio en aplicación de un PIA o por situaciones sobrevenidas que afecten a menores de 12 años, el único requisito de acceso es la puntuación obtenida en la Escala de Lawton-Brody, sin que influya ningún otro factor (vivienda, renta, familia).
- Para quienes accedan al Servicio en aplicación de la citada Escala, se establece un mínimo de puntos (16 y un máximo de 26).

TIPOS DE PRESTACIONES SOCIALES DOMICILIARIAS

Las prestaciones sociales domiciliarias reguladas por la nueva Ordenanza de la Ciudad de Zaragoza están gestionadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

Las prestaciones son:

- **Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio**
- **Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria.**

Los objetivos de la concesión de las prestaciones son:

- Facilitar la autonomía personal de los beneficiarios.
- Ayudar en el mantenimiento de unas condiciones higiénicas adecuadas.
- Mantenerlos en su medio habitual y mejorar su calidad de vida.
- Prevenir situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico, o su marginación social.
- Potenciar alternativas a ingresos innecesarios en instituciones.
- Facilitar la inserción y promoción laboral y formación profesional de los responsables de la unidad de convivencia cuando haya personas a su cargo sin el suficiente nivel de autonomía.
- Proporcionar periodos de descanso al cuidador.

EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio consiste en la prestación de una serie de atenciones y cuidados de carácter personal, doméstico y psicosocial a los individuos y unidades de convivencia en su domicilio cuando se hallan en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales, así como de apoyo a sus cuidadores.

El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende dos tipos de tareas de atención a las actividades de la vida diaria:

1.- De atención a las necesidades domésticas o del hogar:

- Limpieza cotidiana de la vivienda.
- Limpieza general del domicilio en casos específicos de necesidad determinada por el trabajador social del centro Municipal de Servicios Sociales.
- Recogida, lavado, repaso y planchado de ropa, siempre y cuando el beneficiario de la prestación disponga de lavadora y plancha.
- Compra y cocinado de alimentos y limpieza de vajillas.
- Colaborar en la ingestión de alimentos y en la vestimenta de las personas en situación de dependencia.
- Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal cuya necesidad de arreglo se presente de modo imprevisto y que el usuario por sus limitaciones no pueda arreglar, siempre y cuando no se precise para ello la intervención de un profesional especialista.

2.- De atención personal:

- Movilización y tareas de aseo e higiene habitual de los usuarios, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter sanitario, excepto la ayuda en la ingestión de medicamentos prescritos. Queda terminantemente prohibido realizar curas de cualquier tipo, así como administración de alimentos o medicamentos vía intramuscular, intravenosa o similares.
- Compañía y entretenimiento en el propio domicilio, velando siempre por la seguridad del usuario, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter educativo-escolar.
- Compañía y gestiones en traslados fuera del domicilio: centro de día, visitas médicas, visitas a la familia, centros escolares, etc., así como recogida y entrega de documentos de forma esporádica.
- Promoción de hábitos personales y sociales.
- Asesoramiento, seguimiento y tratamiento social.
- Desarrollo de habilidades para las actividades de la vida diaria en los propios usuarios.

EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

El Servicio Municipal de Teleasistencia domiciliaria consiste en la prestación de un servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención, permite a los usuarios desde su domicilio ponerse en contacto con el centro de atención durante todas las horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año, y ser atendidos por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. Va destinado a las personas que tengan una disminución física o sensorial, o sean personas en situación de riesgo, debido a su estado de salud; o bien tengan una edad muy avanzada y vivan solos.

Este servicio permite detectar situaciones de emergencia o inseguridad, soledad o aislamiento.

Se presta a través de un aparato que porta el propio usuario, que se activa a través de un pulsador que lleva colgado el usuario a modo de collar o pulsera. No es necesario que esté situado el usuario junto al teléfono, ya que el aparato tiene el alcance de todo el domicilio. Se puede llevar incluso en la ducha, por si se produce una caída en la misma.

El servicio de teleasistencia domiciliaria presta las siguientes tareas y/o servicios:

- Atención personalizada y continua a través del teléfono.
- Seguimiento social.

El sistema de teleasistencia también permite detectar comportamientos anómalos de la persona, cuando no se cumplen determinadas rutinas o cuando tarda más tiempo del previsto sin comunicar con el centro de atención permanente.

Este servicio también puede recordar al usuario que debe de tomar su medicación, o que debe realizar determinadas actividades, como por ejemplo acudir a una cita médica.

Para la instalación del aparato se exige conexión a la red eléctrica y telefónica.

Cuando se efectúa la solicitud, el usuario firma un documento mediante el cual autoriza al personal acreditado de la empresa o entidad prestadora del servicio de teleasistencia, previo aviso de la visita, para que:

- Puedan instalar el sistema en el domicilio y comprobar su funcionamiento.
- El usuario puede si lo desea hacer entrega de un juego de llaves de la vivienda, para que ante una situación de emergencia o alarma, valorada por el personal de la empresa puedan entrar en la vivienda por el medio más adecuado a su alcance, ajustado a derecho, con la única finalidad de prestar la asistencia de emergencia.
- Para solicitar a las entidades pertinentes que acudan y entren en la vivienda con

el mismo fin de prestar la asistencia. En ambos casos, los gastos ocasionados son de cuenta del usuario.

- Para grabar las conversaciones que se realicen entre usuario y el centro de atención. Dichas grabaciones se destruyen como máximo en el plazo de seis meses.

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

PERSONAL

El Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará directamente a través de:

- **Auxiliares domiciliarias:** Son los profesionales encargados de realizar las tareas asignadas por el trabajador social correspondiente, de atención a las actividades básicas de la vida diaria.
- **Trabajadores sociales:** realizan la recepción de casos, estudio de solicitudes, asignación de prestaciones, seguimiento, control y tratamiento social de los casos y seguimiento del PIA, cuando la prestación del servicio se realice en desarrollo del SAAD.

El Servicio de Teleasistencia domiciliaria se realizará directamente a través de:

- **Trabajadores sociales:** realizan la recepción de casos, estudio de solicitudes, asignación de la prestación, seguimiento, control y tratamiento social de los casos.
- **Personal de atención telefónica** que realiza el servicio permanente de atención e información al usuario.

Los procedimientos mediante los cuales se realizarán estos servicios son directamente por parte del Ayuntamiento a través de los profesionales de los servicios sociales, e indirectamente, mediante la gestión de los servicios en cualquiera de las formas de concertación, contrato o convenio que posibilite la legislación vigente.

El Ayuntamiento de Zaragoza, anualmente, realizará un informe de evaluación y seguimiento de las prestaciones sociales domiciliarias, para lo cual realizará las acciones oportunas de recogida, intercambio y explotación de datos.

HORARIO Y PERIODO DE CONCESIÓN DE LA PRESTACIÓN

1.- Usuarios acogidos a la Ley de Dependencia.

Las personas que tengan prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio en su correspondiente PIA, el número de horas de atención serán las que en el mismo se establezcan, manteniéndose siempre y cuando persista dicha prescripción.

Se respetará lo que en el PIA se determine respecto a horarios y contenidos de la prestación.

2.- El resto de usuarios acogidos a las prestaciones sociales domiciliarias municipales:

a) En el caso de que la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio tenga como objetivo el Apoyo al Cuidador por una situación sobrevenida (por razones

psico-físicas o persona dependiente menor de 12 años), la prestación tendrá el siguiente periodo y horario:

- El máximo de horas al año no excederá de 220 horas, improrrogables en doce meses desde la fecha de alta.
- El horario diario (mañanas, tardes o noches) y el número de horas semanales se ajustarán a las peculiaridades del caso.
- Si las horas de prestación superan las diez horas semanales será necesario un informe del Trabajador Social justificando tal servicio.
- El servicio mínimo será de una hora continua y las fracciones de hora serán de quince minutos de duración. Excepcionalmente, podrán establecerse periodos mínimos de 30 ó 45 minutos.

b) Para el resto de usuarios, la prestación tendrá el siguiente periodo y horario:

- El periodo concedido es semestral y prorrogable de oficio, siempre y cuando persistan las condiciones iniciales.
- La prestación del servicio podrá ser en horario de mañana o de tarde.
- El servicio máximo será de dos horas por día de servicio prestado.
- El máximo del servicio será hasta seis horas semanales.
- El servicio mínimo será de una hora continua y las fracciones de hora serán de quince minutos de duración. Excepcionalmente podrán establecerse periodos mínimos de 30 ó 45 minutos.

c) Teleasistencia:

- Se prestará de forma continuada todos los días del año, las veinticuatro horas del día.
- El periodo por el que se concede es indefinido, siempre y cuando persistan las condiciones iniciales.

CONDICIONES DE ADMISIÓN

REQUISITOS

Los solicitantes que tengan prescrito alguno de estos servicios en su PIA en el marco del SAAD serán admitidos y se les atenderá conforme a lo establecido por las órdenes y disposiciones de los órganos de Gobierno de la Comunidad Autónoma.

Los solicitantes del resto de las prestaciones sociales domiciliarias en cualquiera de sus modalidades y que no tengan prescrito algunos de estos servicios en el marco del SAAD deberán cumplir los siguientes **requisitos:**

- Estar empadronado y tener residencia efectiva en el término municipal de Zaragoza.
- Al menos un miembro de la unidad de convivencia deberá obtener 16 o más puntos y no más de 26 en la escala de Lawton-Brody.
- En el caso de enfrentarse a una situación sobrevenida, la persona que precisa del servicio deberá obtener 16 o más puntos y no superar los 26 de la escala

Lawton-Brody.

- En el caso de enfrentarse a una situación sobrevenida en la que la persona que precisa el servicio sea por ser menor de 12 años no se le aplicará la Escala de Lawton-Brody.
- Los solicitantes del servicio de Teleasistencia tendrán que presentar informe médico en el que dadas las condiciones psicofísicas del usuarios se recomienda la instalación de una teleasistencia en el domicilio del beneficiario. El informe médico deberá estar cumplimentado por un médico de la Sanidad Pública.

CAUSAS DE DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD

Serán causas de denegación de los servicios regulados en la presente Ordenanza, las siguientes:

- No cumplir los requisitos enumerados en el apartado anterior.
- Ocultar datos.
- Falta de presentación de la documentación requerida.
- No disponer de medios y condiciones para que sea llevado a cabo el servicio.
- Persistir las circunstancias que motivaron la retirada del servicio a través de un expediente sancionador.
- Ser beneficiario de Servicios o Prestaciones económicas derivadas de la aplicación y desarrollo del SAAD, cuando el propio Sistema los considere incompatibles con las prestaciones sociales domiciliarias a las que se refiere la presente ordenanza.
- Haber renunciado a otros Servicios o Prestaciones económicas derivadas de la aplicación y desarrollo del SAAD.
- La negativa a la firma del documento “Compromisos del usuario” comprensivo de las obligaciones que contrae el usuario.
- Cuando la razón de la demanda del servicio de Ayuda a Domicilio sea para Apoyo al Cuidador por causa sobrevenida o para atender a un menor de 12 años de edad, dependiente por razón de su edad y no por razones psico-físicas, será causa de denegación cuando la totalidad de los ingresos anuales por todos los conceptos de todos los miembros de convivencia supere el 1,2 del IPREM.
- Por falta de consignación presupuestaria.

ACCESO AL SERVICIO

Las solicitudes que tengan prescrito alguno de los Servicios Sociales Domiciliarios en su PIA en desarrollo del SAAD accederán directamente a las prestaciones conforme a los términos prescritos.

Las solicitudes de la prestación cuya finalidad sea el apoyo al cuidador por causa sobrevenida o para la atención a menores de 12 años, se atenderán con cargo a la consignación presupuestaria prevista y serán denegadas cuando al presentar la solicitud no puedan ser atendidas por falta de consignación presupuestaria.

El resto de solicitudes que sean concedidas y que no puedan ser dadas de alta por falta de presupuesto, pasarán a formar parte de la lista de espera.

El orden de acceso a la prestación se establecerá en base a los puntos obtenidos en la Escala de Lawton-Brody. Si en el mismo domicilio hay más de una persona

susceptible de serle aplicada la citada escala se considerarán los puntos obtenidos por la persona con mayor puntuación. En igualdad de puntos tendrán preferencia las solicitudes en las que la mayor sea ladead de la persona dependiente, y si persiste la igualdad, se tendrá en cuenta la fecha de presentación de la solicitud.

INSTRUCCIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES

El procedimiento de acceso a los servicios sociales domiciliarios a través del SAAD, se iniciará directamente desde que el Ayuntamiento reciba la notificación del PIA aprobado por el Gobierno de Aragón.

Para el resto, el procedimiento para acceder a los servicios sociales domiciliarios, podrá iniciarse a instancia de parte o bien de oficio.

- ***Solicitud a instancia de parte:*** Las solicitudes se presentan en el Centro Municipal de Servicios Sociales que corresponda en función del domicilio del solicitante. La solicitud irá firmada por el usuario o por su representante legal y se reflejará qué tipo de prestación o prestaciones solicita.
- ***Solicitud de oficio:*** En este caso deberán garantizarse en su tramitación los requisitos y circunstancias documentales fijados como si se iniciara a instancia de parte.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

Las personas que accedan a alguna de las prestaciones sociales domiciliarias en desarrollo del SAAD deberán presentar de forma previa al inicio de la prestación los documentos que determine el Gobierno de Aragón para el alta en el servicio.

Para quienes soliciten las prestaciones sin tener un PIA aprobado por el Gobierno de Aragón, deberán adjuntar la siguiente documentación:

- Copia del DNI, NIE o documento acreditativo de personalidad.
- Copia de la tarjeta sanitaria.
- Si la prestación se solicita por causas sobrevenidas, siempre que esté relacionada con el estado de salud, informe médico que acredite dicha circunstancia. El informa médico estará cumplimentado por un médico de la Sanidad Pública.
- Si la prestación solicitada es la de Teleasistencia, será necesario un informe médico previo al inicio de la prestación, que describa la situación sanitaria a tener en cuenta en relación con ese servicio.
- Copia del libro de familia o documento similar, procediendo a compulsar la copia en el Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) correspondiente.
- Declaración jurada de ingresos de todos los miembros que componen la unidad de convivencia. Se cotejará obligatoriamente con los informes obtenidos de la Agencia Tributaria.
- Autorización de todos los miembros de la unidad de convivencia para solicitar del organismo competente la información de todos los ingresos de todos los

miembros de la unidad de convivencia.

- Las personas que padezcan alguna minusvalía física, psíquica o sensorial presentarán el certificado del organismo público donde se reconozca la citada minusvalía o invalidez.
- Cualquier otro documento que el trabajador social considere necesario para valorar la solicitud y el cumplimiento de los requisitos, así como el adecuado seguimiento de la prestación.
- Autorización al tratamiento de sus datos en los ficheros informáticos, comunicación telemática y cesión de los mismos a las empresas y entidades gestoras para su exclusiva utilización en la gestión de la prestación solicitada.
- Realización del Test de Lawton-Brody.

Es obligatorio presentar los documentos originales y fotocopias para la compulsa de las mismas.

SUBSANACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Si la solicitud de iniciación no reúne todos los requisitos necesarios o falta alguno de los documentos exigidos, se requerirá al interesado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos requeridos, indicándole que si no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución.

TRAMITACIÓN

Las solicitudes debidamente cumplimentadas junto con toda la documentación requerida, se entregarán en el Centro Municipal de Servicios Sociales (CMS) que corresponda al solicitante, donde dichas solicitudes serán atendidas y valoradas por un trabajador social, el cual deberá remitir un informe-valoración de cada una de las solicitudes.

El ***informe-valoración*** necesariamente será por escrito y en el mismo se pondrá de manifiesto la concesión o denegación.

- Si se propone la concesión y la inclusión en la lista de espera, se especificará:
  - Puntos obtenidos en la escala de Lawton-Brody.
  - Tasas del servicio según ordenanzas fiscales vigentes las cuales se actualizarán en el momento del alta.
  - Compromisos del usuario (Este documento recoge las contraprestaciones particulares del usuario y las generales que se recogen en esta Ordenanza a las que se compromete el interesado, entre las que se incluye la tasa municipal correspondiente. Este documento, así como sus actualizaciones, siempre estará firmado por el interesado y el trabajador social).
  - Relación del aporte documental entregado por el usuario.
  - Se propondrá la inclusión en la lista de espera del SAD o de Teleasistencia cuando reuniendo las condiciones requeridas para ser concedido el servicio no haya disponibilidades presupuestarias municipales para poder prestar el servicio.
- Si se propone la denegación, se especificarán las causas que motivan la misma.

RESOLUCIÓN

Una vez realizados los informes de valoración serán remitidos a la Delegación Municipal competente, que resolverá a la vista del informe y de cualesquiera otros que se considerasen oportunos. La resolución sobre la concesión, inclusión en la lista de espera o denegación, deberá dictarse en el plazo máximo de tres meses, a contar desde el día siguiente al que hubiese sido completada la documentación necesaria. En todo caso, la resolución le será comunicada por escrito al solicitante.

Todas las resoluciones estarán siempre motivadas y deberán indicar los recursos que contra dichas resoluciones puedan interponerse.

Los recursos presentados serán tramitados por el Servicio Jurídico-Administrativo de Acción Social.

En todo caso, los expedientes estarán a disposición de los interesados en el Servicio de servicios Sociales Comunitarios.

ALTA EN LAS PRESTACIONES

Los beneficiarios que tengan prescrito prestaciones sociales domiciliarias en su PIA en desarrollo del SAAD serán dados de alta directamente en el servicio correspondiente, una vez que se reciba la comunicación de dicho Programa, en un plazo no superior a 72 horas, siempre que se presente previamente la documentación que determine el propio Sistema.

El resto de solicitudes que reuniendo los requisitos establecidos en la presente Ordenanza hayan sido resueltas y comunicadas a los solicitantes, serán dadas de alta en el servicio cuando exista disponibilidad presupuestaria:

- La Oficina del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios comunicará al CMSS la disponibilidad del alta.
- El CMSS comunicará a las oficinas centrales:
  - En el caso de que el usuario no deseare ser dado de alta o no pudiera prestarse el servicio por causas sobrevenidas, se iniciará expediente de baja definitiva.
- En el caso de que el usuario aceptase ser dado de alta, el trabajador social comunicará a las oficinas centrales del servicio:
  - Nombre y dirección del titular del alta.
  - Composición de la unidad de convivencia.
  - Relación de nombre y direcciones de personas o entidades relacionadas con el usuario.
  - Informe médico.
  - Horas semanales, días semanales, horario diario.
  - Horas totales.
  - Fecha de alta y fecha de baja.
  - Tareas a desarrollar.
  - Puntuación obtenida en la Escala de Lawton-Brody.
  - El importe a abonar (dependiendo de si la prestación está prescrita en el

PIA en desarrollo del SAAD, o no está prescrita en una PIA y se abona según la ordenanza fiscal municipal).
    - La fecha de nacimiento de la persona dependiente.
    - Compromisos del usuario.
    - Las modificaciones que se produzcan en horarios, tareas y lugar de prestación del servicio, como consecuencia de cambios de domicilio en aquellos usuarios que reciban el servicio por prescripción en el marco del SAAD.
- Las oficinas centrales comunicarán a las entidades gestoras de estos servicios los datos mínimos e imprescindibles de los usuarios a los que procede dar de alta.
- Las empresas o entidades gestoras remitirán a los CMSS y a las oficinas centrales:
    - La fecha de comienzo de la prestación.
    - La concreción, si procede, de: horas semanales, días de la semana, horarios y tareas. La concreción operativa del servicio a prestar habrá de disponer de la conformidad del CMSS de referencia.
    - Nombre del auxiliar a ayuda a domicilio y del trabajador social asignado al usuario.
- El CMSS extenderá el parte de alta y lo remitirá a las oficinas del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

BAJAS EN LAS PRESTACIONES

Las bajas en las prestaciones sociales domiciliarias podrán ser de dos tipos:

1.- BAJAS TEMPORALES: Son aquellas que signifiquen un cese temporal en la prestación del servicio como consecuencia de la imposibilidad de prestarlo, bien sea por ingreso en centro residencial, sanitario o por no precisarlo por un tiempo determinado.

Se podrá dar de baja temporal al usuario en caso de incumplimiento de las obligaciones adquiridas, y así se resuelva en el correspondiente expediente sancionador.

Las bajas temporales serán comunicadas a las empresas o entidades gestoras de estos servicios.

Las personas que se encuentren en situación de baja temporal en el Servicio mantendrán el derecho y reserva del mismo, y no abonarán, mientras se mantenga la situación, la tasa municipal.

2.- BAJAS DEFINITIVAS: Son aquellas que signifiquen un cese de la prestación de los servicios cualquiera que sea el motivo. Estas bajas serán comunicadas a las empresas gestoras de los servicios y a los usuarios o a su representante legal o familiares más próximos.

CAUSAS DE BAJAS DEFINITIVAS:

- Finalización del periodo de concesión del servicio.
- Superar los tres meses por año natural una baja temporal del Servicio, excepto por ingreso hospitalario debidamente acreditado.
- Incompatibilidad con otra prestación o servicio, si así está establecido en el

desarrollo del SAAD.

- Fallecimiento o ingreso definitivo del usuario en centro residencial.
- Traslado del domicilio fuera del municipio de Zaragoza.
- Cambio de domicilio en el que no se requiera la prestación de los servicios.
- Por resolución de un expediente sancionador con resultado de una baja definitiva.
- A petición del interesado.

Las horas resultantes de la evolución de la actividad del servicio, en lo referido a las altas y bajas, estarán destinadas a dar refuerzos y/o nuevas altas.

INSTRUCCIÓN DE LAS BAJAS:

Las bajas podrán ser instruidas por:

- *A instancia de parte por voluntad del usuario o su representante legal o cuidador de hecho*. Tanto si la baja es temporal o definitiva, el usuario o su representante o cuidador lo comunicará al CMSS, y el parte de baja será conjuntamente firmado por el Trabajador Social y el usuario o su representante o cuidador, y contendrá los datos de identificación del usuario, los motivos de la baja, así como la fecha de finalización del servicio o, en caso de baja temporal, la fecha de reincorporación al mismo. Este documento se adjuntará al expediente que consta en el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios.
- *Por finalización del periodo de la concesión del servicio.* En este supuesto la baja será automática, registrándolo en el archivo correspondiente.
- *De oficio:* Se instruirán las bajas de oficio si en el seguimiento de la prestación resulta que el beneficiario no cumple los requisitos para continuar con la prestación, o se producen modificaciones básicas en las causas que motivaron la concesión. Antes de dictarse la resolución de baja en el servicio, se deberá dar audiencia al interesado para que en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones y pruebas pertinentes. Transcurrido dicho plazo, aunque el usuario no hubiera formulado alegaciones, la Delegación competente dictará la resolución procedente, notificándola al interesado a través del Servicio Jurídico-Administrativo.
- *Por resolución de un expediente sancionador* en virtud de las causas señaladas en la ordenanza y por el procedimiento establecido al efecto en la normativa vigente.

Las bajas en el servicio para los usuarios que lo tengan prescrito en su correspondiente PIA en desarrollo del SAAD, se ajustará al procedimiento que se establezca para ello, en desarrollo de dicho Sistema.

SEGUIMIENTO Y MODIFICACIÓN DE LAS PRESTACIONES

a) Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento del caso, que consistirá en visitas periódicas realizadas por los trabajadores sociales del Ayuntamiento o de las empresas adjudicatarias o entidades gestoras del servicio, cuando éste se gestione a través de empresa o entidad.

Periódicamente, los trabajadores sociales delos CMSS mantendrán reuniones con los trabajadores sociales que efectúen el control directo de los casos, al objeto de la supervisión global de los mismos.

El seguimiento periódico permitirá la adecuada prestación del contenido de los servicios a la situación real del usuario.

b) Las modificaciones en las condiciones iniciales de la orden de alta que no supongan modificaciones en las horas semanales concedidas se tramitarán desde el CMSS y serán comunicadas a las entidades gestoras del servicio a través del documento "Modificaciones".

- La única modificación que podrán introducir las entidades gestoras es la del Auxiliar de Ayuda a Domicilio responsable de la atención al usuario y la del Trabajador Social responsable del seguimiento. No podrán modificar ni las tareas, ni los horarios de la prestación sin consentimiento escrito previo del CMSS.
- Si la Auxiliar de Ayuda a Domicilio detecta situaciones de ausencia aparente o real del usuario del domicilio, no abre la puerta, etc., la entidad gestora indagará sobre la realidad de dicha situación y lo comunicará al CMSS.
- Las modificaciones sugeridas por el usuario deberán ser notificadas y solicitadas previamente al CMSS.
- Las modificaciones en las condiciones iniciales de la orden de alta que supongan un incremento de horas concedidas o tareas distintas, requerirán una nueva valoración por parte del trabajador social. Las modificaciones que afecten a usuarios en aplicación del PIA en desarrollo del SAAD, requerirán la correspondiente modificación del mismo, en los términos que el propio Sistema determine.

TASAS A SATISFACER POR LAS PRESTACIONES

Los usuarios que perciban el servicio en base al correspondiente PIA en el marco del SAAD, la tasa por la prestación del Servicio será la que se determine en dicho Programa en concepto de copago.

Para el resto de las Prestaciones Sociales Domiciliarias Municipales, el cálculo de la tasa de este servicio se realizará sobre la base de los ingresos de todos los miembros de la unidad de convivencia por todos los conceptos de ingreso en los doce meses inmediatamente anteriores al que se realiza la cumplimentación de la solicitud o la actualización de la resolución inicial.

Dicha cantidad se ponderará en función del número de miembros, edad y situación psicofísica de los miembros de la unidad de convivencia.

Si de los ingresos de los doce meses anteriores no se refleja con fidelidad la situación económica actual, se calcularán en función de los ingresos del mes anterior a la cumplimentación de la solicitud o de la actualización de la resolución inicial.

Se entiende por unidad de convivencia el conjunto de personas que convivan en el domicilio del demandante del servicio.

La tasa a abonar por los usuarios no acogidos en el marco del SAAD dependerá del nivel de ingresos ponderado del beneficiario, tal y como se especifica en el artículo 19

de la Ordenanza y del coste por hora o día que estime el Ayuntamiento.

Anualmente se publicarán en las ordenanzas fiscales municipales los precios a satisfacer por la prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, y a los que se aplicarán a los porcentajes señalados en el artículo 20.

Los servicios prestados por causas sobrevenidas o por asistencia a menores de 12 años no satisfarán tasa alguna.

Si se produce alguna variación en los ingresos de la unidad de convivencia se pondrá en conocimiento del CMSS para realizar las modificaciones pertinentes.

Si una vez concedida la prestación, se comprueba que los datos proporcionados no son ciertos se procederá a la comprobación de los mismos, reservándose el Ayuntamiento la posibilidad de entablar las acciones legales pertinentes y a iniciar el expediente de baja en el servicio.

OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS

Cuando se produce el inicio de la prestación, el usuario recibe un documento denominado **"Compromisos del usuario",** mediante el cual adquiere una serie de compromisos y deberes, que se enumeran a continuación:

- Comunicar cualquier cambio en sus circunstancias que pueda incidir en el mismo, tales como ausencias de domicilio, cambios en la unidad de convivencia, en la situación psicofísica y en sus ingresos.
- Tener a disposición de los o las auxiliares domiciliarias todos los medios necesarios en buen uso para realizar su tarea en idóneas condiciones, tales como utensilios y material de limpieza, escalera para acceder a lugares elevados, etc.
- Mantener a los animales domésticos libres de parásitos y debidamente vacunados para evitar todo tipo de contagios en el personal que presta el servicio.
- Mantener la instalación eléctrica en condiciones adecuadas para su uso.
- Disponer de agua corriente si es necesario para la prestación del servicio.
- Disponer de línea telefónica en caso de solicitar el servicio de teleasistencia.
- Abonar la tasa establecida en la ordenanza fiscal anual.
- Guardar el debido respeto al personal que presta el servicio.
- Facilitar los datos médicos de los miembros de la unidad de convivencia, al objeto de cumplimentar lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Estar presente en el domicilio para que se pueda prestar el servicio en el caso del servicio de ayuda al domicilio.
- Tener residencia efectiva en el domicilio.
- Cumplimiento de los compromisos del usuario firmados en su momento.

En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones adquiridas, se podrán imponer las correspondientes sanciones reguladas en la Ordenanza y en la normativa vigente aplicable.

FALTAS Y SANCIONES

Las faltas en las que puede incurrir el usuario de las prestaciones sociales domiciliarias pueden clasificarse en leves, graves y muy graves.

Son **FALTAS LEVES:**

- No comunicar la ausencia del domicilio.
- No comunicar el número de miembros que componen la unidad de convivencia.
- No seguir las prescripciones que le sugieran los trabajadores que presten el servicio.
- Utilizar indebidamente el equipo de teleasistencia instalado en el domicilio.
- La demora injustificada en el pago de un recibo del servicio.

Son **FALTAS GRAVES:**

- La comisión de dos faltas leves en el periodo de seis meses.
- La falta de respeto al personal que presta el servicio.
- Superar el límite de tiempo establecido para la baja temporal.
- Hacer un uso inadecuado del servicio por las siguientes causas:
  - Residencia efectiva en domicilio distinto al señalado en el alta.
  - Dedicar el tiempo de servicio a tareas no incluidas en el alta.
  - Ocultar la presencia de otras personas en el domicilio.
  - La demora injustificada en el pago de dos recibos del servicio.
  - El incumplimiento de los compromisos del usuario acordados.

Son **FALTAS MUY GRAVES:**

- La comisión de dos faltas graves en el periodo de seis meses.
- La agresión física o psicológica y/o el acoso al personal que presta el servicio.
- La demora injustificada en el pago de tres recibos del servicio.
- El incumplimiento doloso de los compromisos del usuario.
- Falsedad en la documentación presentada u ocultación parcial o total de información prioritaria para la prestación del servicio.

SANCIONES

El usuario que incurra en algún tipo de falta, leve, grave o muy grave puede ser sancionado, y ello sin perjuicio de responsabilidades civiles o penales en las que pueda incurrir.

TIPOS DE SANCIONES

- Por faltas leves: Amonestación por escrito del concejal delegado.
- Por faltas graves: La suspensión temporal de días efectivos de prestación, siendo un mínimo de tres y un máximo de quince.
- Por faltas muy graves:
  - La baja definitiva del servicio.
  - Si en la tramitación del expediente se aprecian situaciones excepcionales, se podrá sancionar con una suspensión temporal de cuarenta y cinco días efectivos de prestación.

ÓRGANOS SANCIONADORES

La tramitación de los expedientes sancionadores se llevarán a cabo a través del Servicio Jurídico Administrativo de Acción Social, que seguirá la normativa establecida en la normativa vigente.

Cautelarmente, el órgano competente para resolver el correspondiente expediente sancionador puede adoptar, previo informe motivado del trabajador social, las medidas de carácter provisional tendentes a asegurar la eficacia de la resolución. Dicho acuerdo debe ser motivado y puede establecer la suspensión de prestación del servicio.

Las sanciones por faltas leves serán impuestas por el Concejal delegado de Acción Social, previa audiencia del interesado.

Las sanciones por faltas graves o muy graves serán impuestas por la Muy Ilustre Alcaldía –Presidencia, también previa audiencia del interesado, y a propuesta de concejal delegado de Acción Social, previo dictamen de la Comisión de Cultura, Acción Social y Juventud, de acuerdo a la normativa aplicable.

PRESCRIPCIÓN DE LAS SANCIONES

Las sanciones por faltas leves prescribirán a los seis meses, y las sanciones por faltas graves o muy graves prescribirán al año.

RECURSOS DE LAS SANCIONES

Contra la sanción impuesta, y sin perjuicio de las acciones civiles o penales que puedan corresponder, podrán interponerse las reclamaciones o recursos oportunos, de acuerdo con las Leyes de Procedimiento Administrativo y de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa en vigor y sus normas de aplicación.

Se hace constar que, tanto las resoluciones iniciales derivadas de la solicitud de prestación de los servicios como las derivadas del procedimiento sancionador, deben indicar al interesado los recursos que puede interponer contra las mismas.

RECURSOS QUE PROCEDEN:

- ***Recurso de reposición,*** potestativo, ante el órgano que se indique en la resolución, en el plazo de un mes desde el día de la notificación. Para la interposición del recurso de reposición no es preceptiva la firma de Abogado.
- Directamente, **Recurso Contencioso-Administrativo** ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses desde la notificación.

Para la interposición del recurso contencioso-administrativo es preceptiva la intervención de Abogado y Procurador. Debido a la obligatoriedad de estar asistido y representado por Abogado y Procurador de los Tribunales, los usuarios de estos servicios acuden a la vía de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa en contadas ocasiones, debido a los elevados gastos que supone la intervención de estos profesionales.

Si bien, aquellas personas que acrediten insuficiencia de recursos económicos para litigar, pueden solicitar que se les reconozca el derecho a la asistencia jurídica gratuita. El Gobierno de España fija anualmente el nivel de ingresos económicos que no se pueden superar para obtener el derecho a la asistencia jurídica gratuita, utilizando a tales efectos el Indicador de Precios Múltiples (IPREM).

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS PRESTACIONES SOCIALES DOMICILIARIAS

Como usuario de los servicios de prestaciones sociales domiciliarias, Vd. tiene derecho a que se respeten y garanticen una serie de derechos, tanto por las personas intervinientes en la tramitación de su solicitud hasta su resolución, así como por la empresa o entidad prestadora de los servicios.

1.- DERECHO A LA INFORMACIÓN

Como usuario de las prestaciones sociales domiciliarias, Vd. tiene derecho a ser informado, antes del inicio de la prestación, de sus derechos y obligaciones, así como de las características y normativa del servicio.

La Constitución Española, en su artículo 51, compromete a todos los poderes públicos a promover la información a consumidores y usuarios; y es reconocido como un derecho básico de éstos en el artículo 8 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Una información suficiente y eficaz sobre las prestaciones sociales domiciliarias, y sobre los requisitos necesarios para su acceso, así como sobre otros recursos de protección social a los que pueda tener derecho.*
- *Derecho a conocer el contenido de la ordenanza que regula las prestaciones sociales domiciliarias.*
- *Que la información sea clara y concisa.*
- *Disponer de intérprete en caso de no entender el idioma o por motivos de discapacidad sensorial.*
- *Que se le informe del precio que debe de satisfacer por el servicio, y que las modificaciones que se produzcan se le comuniquen con antelación suficiente.*

2.- DERECHO A RECIBIR EL SERVICIO SIN DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO, RAZA, RELIGIÓN, IDEOLOGÍA O CUALQUIER OTRA CONDICIÓN O CIRCUNSTANCIA PERSONAL O SOCIAL

La Constitución en el artículo 14 regula el derecho fundamental de igualdad de los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Asimismo, en el artículo 16 se garantiza el derecho a la libertad ideológica y religiosa.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Que se respete en todo momento su condición sexual, su libertad moral, religiosa e ideológica.*
- *Que en ningún caso, dichas condiciones o creencias sean incluidas en su expediente personal.*
- *Que no se le impida el acceso a estos servicios por dichas condiciones o creencias.*

3.- DERECHO AL SECRETO PROFESIONAL DE SU HISTORIA SOCIAL

Toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial y la intimidad de los datos que figuren en su expediente, de manera que, cualquier información obtenida se mantenga bajo el secreto profesional, ya que nadie puede acceder a esos datos sin previa autorización amparada por la ley.

Los CMSS y las entidades o empresas prestadoras de los servicios deben de adoptar las medidas necesarias para garantizar este derecho, elaborando protocolos que garanticen el acceso legal a los datos de los usuarios.

Los datos de identificación personal deben de estar separados de los relativos a la asistencia e intervención social, de manera que el personal de los CMSS y de las empresas o entidades prestadoras de los servicios sólo puedan acceder a los datos que tengan que ver con sus propias funciones.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Que todo el personal que intervenga en la tramitación de su expediente guarde secreto profesional respecto a la información que conste en su expediente social.*
- *Que los CMSS y las empresas o entidades prestadoras de los servicios establezcan mecanismos de custodia activa y diligente de la información contenida en su expediente.*

4.- DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

El artículo 18 de nuestra Constitución garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como el secreto de las comunicaciones. La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos.

La Ley 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, supone límites y garantías en el tratamiento de cualquier dato concerniente a personas físicas identificadas o identificables. Toda recogida y tratamiento de datos debe ser siempre adecuada, proporcional y suficientemente motivada, así como la necesidad de consentimiento para el tratamiento y cesión de datos. Igualmente debe de existir un régimen de seguridad que garantice los datos especialmente protegidos y su comunicación entre Administraciones Públicas.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Que sólo se le exijan los datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con los fines que se pretenda con ellos.*
- *Que sus datos personales no sean usados para fines incompatibles con aquellos para los que se hubieran recogido.*
- *Que sean cancelados sus datos cuando hayan dejado de ser necesarios.*
- *El derecho a ser previamente informado de la existencia de un fichero o tratamiento de datos, su finalidad y de quienes van a ser los destinatarios.*
- *Que se le pida el consentimiento inequívoco para el tratamiento de sus datos, salvo en los casos previstos en la Ley.*
- *El derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse a dichos datos.*

5.- DERECHO AL RESPETO DE LA INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL

El artículo 15 de nuestra Constitución garantiza el derecho a la integridad física y moral, sin que en ningún caso los ciudadanos puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes.

El usuario de este tipo de prestaciones tiene derecho a que se respete su integridad física y moral, sin que su integridad física y psíquica pueda ser menoscabada con tratos humillantes o vejatorios.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a no ser sometido a condiciones o procedimientos que supongan sufrimiento físico, lesiones o daños a la integridad física.*
- *El derecho a no ser sometido a tratos degradantes y humillantes que menoscaben su integridad moral.*

6.- DERECHO A LA PROTECCIÓN LEGAL CUANDO NO SE POSEA LA CAPACIDAD DE DECIDIR POR SI MISMO

La ley protege, tanto a las personas como a sus bienes, cuando no poseen la capacidad de decidir por si mismas. Para ello, existen mecanismos de protección, tanto jurídicas como sociales.

El incremento de enfermedades degenerativas, demencias, alzheimer, lesiones por accidentes, ha obligado a regular nuevos mecanismos de protección, a fin de que se defiendan sus intereses y derechos, entre ellos, el de solicitar prestaciones sociales.

Este derecho es exigible en caso de personas incapacitadas, sometidas a tutela o curatela conforme al Código Civil, y en menores, adultos y mayores en situación de desamparo.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a que se defiendan sus intereses y derechos a través de medidas que la protejan jurídicamente y aseguren su bienestar.*

- *En caso de que la persona usuaria no pueda entender, recibir o solicitar la información de estos servicios por sí misma, se debe de facilitar a sus familiares, cuidadores o tutores.*

7.- DERECHO A QUE SE LE COMUNIQUE CUALQUIER MODIFICACIÓN QUE PUEDA DAR LUGAR A VARIACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El usuario de las prestaciones sociales domiciliarias tiene derecho a que se le comunique cualquier modificación que pueda dar lugar a la variación en la prestación del servicio.

Concretamente, en el Servicio de Ayuda a Domicilio, el usuario tiene derecho a que se respete, en la medida de lo posible, la continuidad del personal que se le ha asignado, salvo situaciones de necesidad y de ajustes organizativos.

En el caso de que existan modificaciones de cambio del personal auxiliar asignado, el usuario tiene derecho a estar informado de ello con la suficiente antelación.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a que se le comunique con la debida antelación el cambio en el personal auxiliar que le ha sido asignado.*
- *El derecho a la continuidad del personal asignado, salvo causas de necesidad y de ajustes organizativos.*

8.- DERECHO A QUE SE CUMPLAN LAS TAREAS ASIGNADAS EN LA CONCESIÓN DE LA PRESTACIÓN SOCIAL

El usuario de las prestaciones sociales domiciliarias, concretamente en el Servicio de Ayuda a Domicilio, tiene derecho a que por parte del personal auxiliar que le ha sido asignado se cumplan las horas y tareas establecidas en el protocolo establecido.

Si el personal auxiliar que le ha sido asignado no puede por situaciones de necesidad realizar su tarea, el usuario tiene derecho a que otro profesional cubra su ausencia, ocasionándole dicho cambio el mínimo perjuicio posible.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a que el auxiliar que le ha sido asignado cumpla con las horas y tareas fijadas en el protocolo.*
- *El derecho a que otro profesional cubra las posibles ausencias del auxiliar asignado, sufriendo el usuario el mínimo perjuicio posible.*
- *El derecho a interponer quejas y reclamaciones por no cumplir el personal auxiliar asignado con las horas y tareas establecidas en el protocolo.*

9.- DERECHO A SOLICITAR LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR AUSENCIA JUSTIFICADA DEL DOMICILIO

El usuario de las prestaciones sociales domiciliarias tiene derecho a solicitar la suspensión temporal del servicio, bien por ingreso residencial, sanitario o por razones de que no se requiera por un tiempo determinado.

En el Servicio de Ayuda a Domicilio, se podrá solicitar la baja temporal por un máximo de tres meses, salvo que se trate por causas sanitarias, pudiendo superarse el límite de tres meses en estos casos.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a solicitar la suspensión temporal del servicio que se le ha concedido por causas justificadas.*

10.- DERECHO A ACCEDER, CESAR EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR VOLUNTAD PROPIA, Y A RENUNCIAR A LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS CONCEDIDOS, SALVO QUE EXISTA ORDEN JUDICIAL QUE LO IMPIDA

El ciudadano tiene derecho a solicitar voluntariamente la concesión de las prestaciones sociales domiciliarias. Igualmente tiene carácter voluntario la permanencia en dichas prestaciones y el cese de las mismas, evitando así cualquier posible discrecionalidad o actuación unilateral de la Administración que no respete este principio.

Sin embargo, a veces la intervención de oficio por parte de los servicios sociales para la concesión de estas prestaciones tiene carácter excepcional, y deben de realizarse exclusivamente cuando existan circunstancias de grave riesgo para las personas incapaces, sometidas a tutela o curatela, o se trate de menores, adultos y mayores ante situaciones de riesgo o desamparo.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a solicitar la prestación social, a cesar en su utilización y a renunciar a la misma, todo ello voluntariamente.*
- *En los casos previstos por la ley, la Administración podrá actuar de oficio con carácter excepcional, en los siguientes supuestos:*
  - *Personas afectadas por alguna minusvalía, incapacitadas judicialmente, sometidas a tutela o curatela, o se trate de menores, adultos y mayores en situaciones de riesgo o desamparo.*

11.- DERECHO A SER ORIENTADOS HACIA OTROS RECURSOS SOCIALES ALTERNATIVOS

El usuario de las prestaciones sociales domiciliarias tiene derecho a ser informado por parte de los trabajadores sociales de los diversos recursos sociales gestionados por la Administración en caso de modificación sustancial de las condiciones que determinaron la concesión de la prestación.

Ante situaciones de necesidad, la Administración debe de ofrecer y garantizar a los usuarios una protección básica de sus derechos.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a ser informado de otros recursos sociales alternativos existentes, en caso de necesidad y de modificación de las circunstancias que motivaron su concesión.*

12.- DERECHO A EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

En las prestaciones sociales domiciliarias, la calidad es una exigencia imprescindible por parte del usuario. No basta con recibir un servicio, sino que dicho servicio ha de ser de calidad. Por ello, los usuarios tienen derecho a evaluar la calidad del servicio que está recibiendo, así como a presentar las quejas, sugerencias y reclamaciones pertinentes.

Las Administraciones Públicas tienen un compromiso de calidad con los usuarios, máxime cuando se trata de prestaciones sociales.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a conocer el Reglamento que regula las prestaciones sociales domiciliarias.*
- *Ser tratado con el debido respeto y deferencia por los funcionarios o el personal que presta el servicio.*
- *Poder evaluar la calidad del servicio que Vd. está recibiendo en función del tipo de prestación concedida.*
- *Poder presentar sugerencias, quejas y reclamaciones por el mal funcionamiento del servicio que están recibiendo, sin temor a que se les retire dicha prestación.*

13.- DERECHO A EXIGIR LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PERSONAL A SU SERVICIO

La Constitución en el artículo 106.2 recoge el derecho de las personas a ser indemnizadas por las lesiones que puedan sufrir en sus bienes y derechos, salvo en casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicio públicos. Siempre que una persona sufra un daño injustificado como

consecuencia de un funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, tiene derecho a exigir una responsabilidad patrimonial por ello.

La Ley 30/1992 de 26 de noviembre, en relación con el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, y el Real Decreto 429/1993 de 26 de marzo, por el que se aprueba el reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, establecen los procedimientos a seguir para el reconocimiento por la Administración del derecho a indemnización por los daños y perjuicios sufridos por los ciudadanos debido a un funcionamiento normal o anormal de un servicio público.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a ser indemnizado por toda lesión o perjuicio que sufra en sus bienes o derechos, siempre que supongan un daño efectivo, evaluable económicamente e individualizable, siempre que dicha lesión sea imputable a la Administración Pública y del personal a su servicio, y que no se deban a fuerza mayor, o aunque se hubieran previsto, fueran inevitables.*

VIAS DE RECLAMACIÓN

Los derechos de las prestaciones sociales domiciliarias deben de estar protegidos de manera efectiva. Frente a cualquier vulneración de derechos existen diferentes vías de reclamación:

- El arbitraje de consumo como medio de resolución de conflictos extrajudicial.
- El procedimiento administrativo.
- La vía judicial.

El ARBITRAJE DE CONSUMO

Actualmente, la manera más rápida y económica para reclamar una pretensión es el Arbitraje de Consumo. Sin embargo, para que una reclamación por daños pueda resolverse a través del Sistema Arbitral de Consumo, se necesita que la empresa o institución que ha producido el daño, muestre su consentimiento por escrito para que el conflicto se resuelva a través del arbitraje.

Pero, en el caso de los Servicios Sociales prestados por la Administración, no existe en la actualidad este consentimiento, ya que en el caso de las Administraciones Públicas existe una limitación para la práctica del Arbitraje en materia de consumo, debido a que la Ley General presupuestarias prohibe expresamente que la Hacienda Pública efectúe transacciones respecto a sus derechos y haberes, dejando únicamente la salvedad de que el consentimiento se produzca por acuerdo del Consejo de ministros o Consejo de Gobierno de las Comunidades Autónomas y dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano homólogo de la Comunidad Autónoma.

Cuestión diferente es que las diferentes empresas prestadoras de estos servicios, sí estén adheridas al Sistema de Arbitraje de Consumo. Si esas empresas estuvieran adheridas, el conflicto se resolvería mediante arbitraje, sin tener que acudir a la vía judicial. El laudo que emite el Colegio Arbitral sería de obligado cumplimiento, como si se tratara de una sentencia judicial.

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Las prestaciones sociales se pueden prestar directamente por las Administraciones Públicas, o indirectamente, por entidades particulares mediante fórmulas de concierto.

En principio, la potestad sancionadora de la Administración en este ámbito será sólo de plena aplicación en el caso de la prestación directa por parte de la propia Administración.

En cuanto a las empresa o entidades prestadoras de los servicios, se verán sujetas a las potestades inspectoras, de control y sancionadoras de la Administración como empresas o entidades prestadoras de un servicio social. También habrá que fijarse en el convenio suscrito entre la Administración y la empresa o entidad prestadora del servicio.

Si el usuario detecta alguna vulneración de sus derechos, debe de comunicarlo a la Administración, a fin de que se inicie un procedimiento administrativo sancionador. El procedimiento administrativo para imponer una sanción consta de dos fases diferenciadas:

- Instrucción: Se instruye el procedimiento y se acumulan pruebas que determinen los hechos sancionables.
- Resolución: se eleva el expediente junto con la propuesta de resolución al órgano competente para dictar la resolución definitiva.

Entre ambas fases habrá un periodo de alegaciones. Dictada la resolución motivada por el órgano competente que ponga fin a la vía administrativa, sólo cabrá recurso de reposición con carácter potestativo y, en el plazo de dos meses se podrá interponer el recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contenciosos-Administrativo.

LA VÍA JUDICIAL

Cuando ni a través del arbitraje voluntario ni a través de la reclamación administrativa, el usuario ve satisfechas sus peticiones, la única solución posible es acudir a la vía judicial.

A nivel europeo, puede acudir tanto al Consejo de Europa como al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas.

En el ámbito nacional, existen diferentes vías de protección del ciudadano, también aplicable al usuario de las prestaciones sociales, que se enumeran a continuación:

-Jurisdicción civil: Pueden utilizarse los procedimientos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

-Jurisdicción Penal: Ante la comisión de delitos o faltas relativos al ejercicio de los derechos fundamentales , el usuario puede interponer la correspondiente denuncia o querella ante los Juzgados de Instrucción.

-Jurisdicción Contencioso-Administrativa: Es la jurisdicción más utilizada en materia de servicios sociales , después de recurrir en vía administrativa y una vez firme el acto administrativo, para poder ejercitar la acción en vía judicial frente a la vulneración de un derecho, deberá interponerse el recurso Contencioso-Administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo.

Si fuera preciso la intervención de Abogado y Procurador para reclamar frente a esa vulneración de derechos, y el usuario no pudiera hacer frente a los honorarios de los mismos, puede solicitar el derecho a la asistencia jurídica gratuita. Nos remitimos a lo expuesto en el apartado “Sanciones”, sobre la tramitación de la solicitud del derecho a la asistencia jurídica gratuita.