



IV. Administración Local

AYUNTAMIENTOS

Salamanca

Anuncio.

Al no haberse presentado reclamaciones durante el plazo de exposición al público, queda automáticamente elevado a definitivo el acuerdo plenario inicial aprobatorio del Reglamento Regulador de los Servicios Públicos de Atención Domiciliaria de la ciudad de Salamanca, adoptado el 7 de octubre de 2022 y publicado en el Boletín Oficial de la provincia, de 24 de octubre de 2022. El texto íntegro de dicho reglamento se hace público, para su general conocimiento y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local:

REGLAMENTO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DE LA CIUDAD DE SALAMANCA.

PREÁMBULO

Los artículos 49 y 50 de la Constitución española de 1978 hacen referencia a las personas con discapacidad (y dependencia) y a las personas mayores. Disponen, por un lado, que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad, a los que prestarán la atención especializada que requieran y, por otro, que, con independencia de las obligaciones familiares, promoverán el bienestar de las personas mayores mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

La dependencia, el envejecimiento, y las situaciones de vulnerabilidad que éstas generan, nos acercan a la necesidad de que los servicios públicos planteen cada vez más una atención centrada en la persona. Nos descubren, además, que todas las personas somos vulnerables y que, en un momento u otro, vamos a necesitar apoyos. Desde estas situaciones ha ido surgiendo el paradigma de la sociedad de los cuidados, que nos invita a construir una sociedad mucho más humanizada, más inclusiva, activa y responsable. Se trata entonces de una comunidad articulada desde el principio de subsidiaridad, que actúa especialmente desde la escala de la persona, la familia y la vecindad. Los servicios de atención domiciliaria, regulados en esta norma, son herramientas que, desde la administración local, pretenden apoyar a la comunidad, a quienes cuidan de las personas mayores y dependientes, en esta labor de atención, de cuidado, de forma que la persona mayor o dependiente permanezca en su domicilio, en su contexto, con los suyos, el mayor tiempo posible.

El proceso acelerado de envejecimiento de la población en Salamanca coincide con cambios profundos en la estructura social de la familia y de la población cuidadora. Aunque la necesidad de asistencia y/o cuidados derivada de las situaciones de dependencia ha existido siempre, en los últimos años, ha cambiado de forma sustancial, por un lado, su dimensión, debido sobre todo al crecimiento del número y de la proporción de personas mayores y dependientes, que pasa a percibirse como una situación que afecta a la sociedad en su conjunto y, por otro, su naturaleza, en tanto que supone una redefinición de los objetivos y funciones e implica nuevos compromisos de protección y financiación.

El objeto de este reglamento es regular el servicio de ayuda a domicilio, en sus diferentes modalidades, y que recibe la ciudadanía de Salamanca, en especial, las personas mayores y dependientes cuya demanda de atención y cuidados se está incrementando de forma notable en los últimos años y es previsible que continúe en esta línea ascendente, como consecuencia de la combinación de factores de carácter demográficos y socio-sanitarios.

CVE: BOP-SA-20230103-015



La Ley 16/2010, de 20 de noviembre de Servicios Sociales, operada por la Ley 3/2020, de 14 de diciembre. La Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a Personas en situación de Dependencia, reguló las condiciones básicas que garantizan la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía, por la Administración General del Estado, de un contenido mínimo común de derechos para toda la ciudadanía en cualquier parte del territorio del Estado español.

A los efectos de esta Ley, se entiende por autonomía la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria y, por dependencia, el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

Esta Ley regula de forma básica los servicios reglamentados por la administración municipal en esta norma. En este sentido, el artículo 23 de la Ley 39/2006 señala que el servicio de ayuda a domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función, y podrán ser los siguientes:

- a) Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.
- b) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros. Estos servicios sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior.

La ORDEN FAM/6/2018, de 11 de enero, por la que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales, desarrolla el sistema en Castilla y León y tiene por objeto regular la intensidad de protección de los servicios que forman parte del catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia; el régimen aplicable a las prestaciones económicas y determinadas medidas de apoyo de las personas cuidadoras. Asimismo, se regulan los criterios de valoración de la capacidad económica de las personas beneficiarias del sistema, a efectos de determinar la cuantía de las prestaciones económicas.

La Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León, por su parte, señala en su artículo 44, que las administraciones Públicas, dentro del ámbito de sus competencias, garantizarán la atención integral a las personas mayores dependientes y el apoyo a sus familias a través de la prestación coordinada de servicios sociales y sanitarios, tanto en el propio domicilio como en centros adecuados.

La Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, en su artículo 45, otorga competencias en esta materia a los Municipios con población superior a 20.000 habitantes, en línea con lo establecido por la Ley 7/1985 reguladora de las bases del régimen local. Mientras que el artículo 48 detalla pormenorizadamente estas competencias, entre otras, la creación, organización, mantenimiento, dirección y gestión de otros programas, servicios, centros y recursos en relación con las prestaciones cuya titularidad les corresponda según las leyes y el Catálogo de servicios sociales.



El Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León, es el instrumento mediante el que se determinan, ordenan y califican las prestaciones del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública que tienen por objeto la cobertura de las necesidades de atención social, de conformidad con lo establecido en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

Este reglamento pretende dar respuesta a las necesidades actuales de las personas mayores y personas en situación de dependencia, desde una perspectiva de atención centrada en la persona, colaborando con la sociedad de los cuidados, de forma que apoyemos a la ciudadanía en las atenciones a las personas dependientes, permitiendo que éstas continúen viviendo en su entorno, con los apoyos necesarios. La regulación contenida en el mismo se adecúa a los principios de necesidad, eficiencia, proporcionalidad, seguridad jurídica y eficacia en el sentido indicado en el artículo 129 de la ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto regular en el ámbito municipal el procedimiento previsto en diversa normativa sectorial para el acceso a los siguientes servicios públicos del Ayuntamiento de Salamanca:

- Servicio público de ayuda a domicilio y su modalidad de comida a domicilio
- Prestación pública de teleasistencia

La intervención profesional que se realiza en estos servicios está enmarcada en el modelo de atención centrada en la persona. Todos los servicios que se encuentran en este reglamento vendrán orientados por dicho modelo que está basado en los siguientes pilares:

a) Plan de apoyos. Es el instrumento de intervención de carácter técnico, que deberá constar por escrito, en el que quedarán reflejados los apoyos que se van a proporcionar a la persona usuaria de los servicios para conseguir su desenvolvimiento personal en su cotidianidad y su inclusión social. Durante su diseño y ejecución se deben visibilizar ante la propia persona, su familia y el equipo profesional, las habilidades, destrezas y capacidades que la persona conserva, y, apoyándose en ellas, ofrecer los cuidados, estímulos y apoyos que en cada caso se requieran.

a) Proyecto de vida. Consiste en la proyección individual que realiza cada persona sobre todas las dimensiones que forman parte de su desarrollo personal y social, e incluye tanto sus metas, como los apoyos informales de las personas de su entorno familiar y social, los apoyos normalizados existentes en su comunidad y los apoyos proporcionados por los servicios sociales

Artículo 2.- Definiciones.

1.- El servicio de ayuda a domicilio es un servicio profesional destinado a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico y/o social.

El servicio de ayuda a domicilio, por su carácter preventivo, socio-educativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

- a) Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía
- b) Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- c) Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.



- d) Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- e) Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- f) Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

2.- El servicio de comida a domicilio es una modalidad del servicio de ayuda a domicilio, con una equivalencia en tiempo de atención a 15 minutos del servicio de ayuda a domicilio, tiene por finalidad contribuir a que las personas con dificultades en su autonomía personal relacionadas con la imposibilidad de preparar comida y/o de seguir una dieta adecuada a sus necesidades, permanezcan durante más tiempo en su entorno familiar, facilitando a su vez hábitos saludables.

El servicio de comida a domicilio persigue los siguientes objetivos:

- a) Garantizar un servicio diario de comida, coincidiendo con el almuerzo.
- b) Atender adecuadamente las necesidades nutricionales de las personas con dificultades en su autonomía personal, adecuándose a dietas individualizadas que sean precisas, según hayan sido prescritas en su informe de salud para prestaciones sociales en el apartado de cuidados (dieta terapéutica).
- c) Realizar un seguimiento básico de la alimentación cotidiana, previniendo posibles trastornos de salud derivados de una alimentación insuficiente o de una dieta poco equilibrada en las personas con situaciones de limitación de su autonomía personal.
- d) Evitar riesgos en la preparación y elaboración de los alimentos a personas mayores o con discapacidad.

3.- El servicio de teleasistencia se define como una prestación técnica de atención permanente a personas que por su edad, falta de autonomía, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten para continuar viviendo en su domicilio promoviendo su autonomía y su plena inclusión social, con el contenido y de acuerdo con las condiciones estipuladas en los contratos en vigor.

La teleasistencia se enmarca en el contexto de atención de proximidad gracias al uso de tecnologías de la información y la comunicación. La teleasistencia persigue la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual de la persona y atiende situaciones de necesidad como fragilidad, dependencia, soledad o aislamiento, así como situaciones de crisis o emergencia dentro y fuera del domicilio.

La teleasistencia actúa de forma preventiva y proactiva, a demanda de la personas usuaria o bien, a iniciativa de la entidad titular de la prestación, en función de protocolos establecidos o ante alertas detectadas.

El servicio de teleasistencia persigue los siguientes objetivos:

- a) La permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual.
- b) El refuerzo del sentimiento de autonomía, seguridad y acompañamiento en el domicilio
- c) La comunicación permanente con las redes de atención
- d) La prevención de las situaciones de riesgo
- e) La intervención inmediata en situaciones de necesidad social o de emergencia
- f) Facilitar el desarrollo de su proyecto de vida.
- g) La mejora o mantenimiento de su calidad de vida y autocuidado
- h) El apoyo del entorno sociofamiliar que asume la prestación de cuidados.

Artículo 3.- Personas destinatarias y requisitos de acceso.

CVE: BOP-SA-20230103-015



Podrán ser personas beneficiarias de los servicios regulados en este reglamento, las personas que tengan reconocida resolución dictada por el órgano competente de la Administración Autonómica que reconoce las prestaciones derivadas de la situación de Dependencia de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia. La Ley 16/2010, de 20 de noviembre de Servicios Sociales de Castilla y León establece en su art. 19 el carácter esencial de las prestaciones, cuyo reconocimiento tienen un carácter subjetivo, obligatorias en su provisión y debiendo estar públicamente garantizadas, tienen en cuenta esta condición la ayuda a domicilio, su modalidad de comida a domicilio y la teleasistencia cuando las condiciones de su reconocimiento y disfrute, así como su contenido se ajuste a la Ley 39/2006. Tendrá el carácter de esencial la teleasistencia para las personas de más de ochenta años que la demanden.

Para poder acceder a los servicios regulados en este reglamento será necesario cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar empadronado/a en la ciudad de Salamanca
- b) Residir en la ciudad de Salamanca en el momento de la presentación de la solicitud y mientras la misma se desarrolle.
- c) Alcanzar la puntuación mínima exigida según el baremo establecido para cada una de las prestaciones.

El requisito recogido en los apartados a) y c) no será necesario para las personas que tengan reconocidos por resolución del órgano competente los servicios regulados en este Reglamento como prestación en materia de dependencia de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia y sus disposiciones de desarrollo.

Artículo 4.- Procedimiento.

4.1.- Inicio del procedimiento:

El procedimiento se inicia a petición de la persona interesada o su representante, mediante la presentación de la solicitud, para cada uno de los servicios de atención domiciliaria, debidamente cumplimentada, firmada, y acompañada de la documentación necesaria para su tramitación.

La solicitud para el acceso a estos servicios será individual, incluso en el caso de personas que convivan en el mismo domicilio debiendo acompañar la documentación necesaria. La presentación de la solicitud en el modelo establecido, implica la autorización al Ayuntamiento para que recabe de los correspondientes ficheros públicos los datos económicos, así como los demás datos que hayan de ser incorporados al expediente.

Las solicitudes estarán a disposición de las personas solicitantes en el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca: en los CEAS y la Sección de Atención a la Dependencia en formato papel y en formato digital en la web de la Junta de Castilla y León <https://www.jcyl.es/dependencia>; Anexo A: Acceso al servicio público de ayuda a domicilio y Anexo B: Acceso al servicio público de teleasistencia, y en la Web del Ayuntamiento: canal temático familia e igualdad y en el apartado de Trámites y gestiones modelos de formularios. <https://www.aytosalamanca.gob.es/es/tramitesgestiones/descargaformularios/>.

4.2.-El órgano instructor de la administración local incorporará al expediente la siguiente documentación:

- a) Comprobación del empadronamiento en la Ciudad de Salamanca para prestaciones no esenciales.
- b) Los datos económicos necesarios para la aplicación de la Ordenanza n.º 56 Reguladora de la Tarifa de ayuda a domicilio y comida a domicilio, siempre que la persona solicitante muestre su



conformidad con la consulta de datos. En caso contrario, si firma su No consiento, deberá aportar la documentación a la Administración Local para continuar con el procedimiento.

El Ayuntamiento podrá recabar cualquier otra documentación que considere necesaria para conocer las circunstancias, situación personal y socioeconómica de la unidad familiar, que determinen la concesión o denegación de la prestación.

Está previsto un procedimiento abreviado de urgencia para aquellas situaciones que así se determinen con justificación de las circunstancias que lo motivan que será resuelto a la mayor brevedad posible y en todo caso antes de 2 días hábiles desde la propuesta motivada efectuada por el CEAS y estando el expediente completo.

4.3.-Subsanación de la solicitud:

La solicitud que no esté completa o le falte documentación necesaria para su tramitación, será objeto de requerimiento de cumplimiento de trámite, mediante notificación de la documentación no aportada a la persona solicitante o su representante para que en el plazo de 10 días proceda a subsanarla. En el caso de no presentar la documentación requerida en tiempo y forma, se entenderá que ha desistido de su petición, previa resolución.

4.4.-Instrucción del procedimiento:

Presentada la solicitud, se iniciará el expediente mediante las aplicaciones informáticas necesarias para su tramitación, al que se incorporarán los informes técnicos e instrumentos de baremación para cada prestación, así como, el cálculo de la capacidad económica de la persona solicitante.

La Sección de Atención a la Dependencia del Área de Bienestar Social será la responsable de elaborar la propuesta de resolución que recogerá los acuerdos de la Comisión Técnica de Valoración de cada servicio. La resolución se elevará al órgano competente del Ayuntamiento de Salamanca, en el plazo de 30 días hábiles tras la resolución de dependencia y realizada la valoración social del CEAS.

4.4.- Terminación del procedimiento:

a) La notificación de la Resolución será de concesión o denegación. Incluirá la intensidad del servicio, la aportación económica y el documento de condiciones y obligaciones y su inclusión, si procede, en lista de espera en base a la puntuación obtenida. Se procederá al archivo cuando se produzca fallecimiento de la persona durante la tramitación del expediente y para aquellas solicitudes de personas que ya tienen concedido el servicio y son titulares del mismo.

b) Para iniciar el servicio deberá presentar por registro al Ayuntamiento, en el plazo de 10 días tras la recepción de la resolución, el documento de aceptación del servicio y el número de cuenta de la entidad bancaria para el servicio de ayuda a domicilio. Para la modalidad de comida a domicilio solamente presentará aceptación del servicio, ya que el número de la Entidad Bancaria se recoge en el formulario de solicitud. En teleasistencia al tener un carácter gratuito, no es necesario número de cuenta de Entidad Bancaria.

c) En el caso de no presentar la documentación requerida para la aceptación del servicio, se entiende que renuncia al mismo y se procede a darle de baja. Las bajas tendrán efecto desde el último día del mes de la comunicación.

4.5. Además de las situaciones de resolución ordinaria y por vía de urgencia, se establece que, ante una situación extraordinaria de emergencia social, en ausencia sobrevenida de familiares que garanticen los cuidados, la alimentación o la seguridad, se podrán activar los Servicios de Atención Domiciliaria más idóneos, con carácter de emergencia, bajo criterio técnico, a fin de garantizar la atención de la persona que se encuentra en la situación de extrema vulnerabilidad por el tiempo mínimo imprescindible hasta su tramitación en un máximo de cinco días hábiles.



Artículo 5.- Régimen de compatibilidades.

Será de aplicación el Régimen de compatibilidades derivados de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia, y sus disposiciones de desarrollo y la Orden FAM 6/2018 de 11 de enero y sus modificaciones posteriores.

Artículo 6.- Aportación económica de las personas beneficiarias.

Las personas beneficiarias de los servicios públicos regulados en el presente reglamento tendrán la obligación de abonar la cuota de la tarifa establecida en la ordenanza reguladora N.º 56 de la prestación del servicio de ayuda a domicilio y comida a domicilio.

Las tarifas tendrán en cuenta la intensidad del servicio recibido y el nivel de renta y patrimonio de la persona beneficiaria, de acuerdo con los criterios establecidos en la ordenanza reguladora de las tarifas del servicio de ayuda a domicilio y comida a domicilio en vigor.

La obligación de pagar la tarifa nace desde la fecha de inicio del servicio y se extingue con la baja definitiva del mismo.

Se valorará aquellas situaciones de extrema vulnerabilidad de las personas que no realizan el pago de la tarifa, analizando las causas del impago, pudiendo mantenerse los servicios por criterios humanitarios, debiendo iniciarse el procedimiento administrativo de derivación a la Administración competente a efectos de garantizarlos.

TÍTULO II: SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A DOMICILIO

Capítulo 1: Del Servicio de Ayuda a Domicilio

Artículo 7.- Personas destinatarias y requisitos de acceso.

Con carácter general podrán ser personas titulares del servicio público de ayuda a domicilio aquellas personas o unidades familiares que vivan en su domicilio, con dificultades en su autonomía personal, que les impidan satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

Con carácter específico, podrán ser titulares del servicio de ayuda a domicilio:

- Las personas con dificultades en su autonomía personal por motivos de edad y en condiciones de desventaja social.
- Las personas con discapacidad que afecten significativamente a su autonomía personal.
- Los menores de edad en situación de desprotección como apoyo a su familia para que le proporcione la atención adecuada.
- Los grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.

En los apartados c y d se aplicará las condiciones establecidas a estos efectos por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León.

Podrán ser personas titulares de los servicios regulados en este Reglamento, las personas que tengan reconocidos por resolución del órgano competente estos servicios como prestaciones en materia de dependencia, de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de dependencia, y sus disposiciones de desarrollo, así como cumplir los requisitos que establece el Decreto 269/1998, y la Orden FAM/1057/2007 por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la prestación social básica de la ayuda a domicilio en Castilla y León, siendo necesario que alcancen la puntuación mínima de 12 puntos, en la capacidad funcional y 30 puntos en la situación sociofamiliar.



Artículo 8.- Procedimiento.

La solicitud se formulará por la persona solicitante o por su representante en el modelo de solicitud que establece la Junta de Castilla y León ya que va vinculada al reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia según lo establecido en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia y en el Decreto 269/1998 de 17 de septiembre que regula el servicio de ayuda a domicilio.

1. La solicitud será valorada por el/la Coordinador/a de caso del CEAS correspondiente al domicilio quien generará y completará los instrumentos técnicos: Baremo de Valoración de las solicitudes de acceso a la prestación social básica de ayuda a domicilio, de acuerdo con el Decreto 269/1998 y la Orden FAM/1057/2007 que regulan el servicio de ayuda a domicilio y el plan individualizado de intervención SAD público en el modelo establecido común según aplicación informática SAUSS, en el que se recogen los siguientes datos:

a) Antecedentes y diagnóstico.

b) Atenciones y tareas: Atención personal, tareas domésticas, relación con el entorno y educativas y de orientación. Serán prioritarias las tareas de atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria para personas que hayan solicitado el servicio público de ayuda a domicilio tanto por vía esencial como no esencial.

c) Propuesta de días, horarios y tasas

d) Propuesta según baremo y dependencia favorable o desfavorable de la misma con su propuesta de seguimiento.

2. La Sección de Atención a la Dependencia del Área de Bienestar Social será la responsable de elaborar la propuesta de resolución que recogerá los acuerdos de la Comisión Técnica de Valoración de cada servicio. La resolución se elevará al órgano competente del Ayuntamiento de Salamanca, en el plazo de 30 días hábiles tras la resolución de dependencia y realizada la valoración social del CEAS y estando el expediente completo.

3. En situaciones de urgencia, el CEAS podrá proponer un alta urgente en el servicio de ayuda a domicilio, justificando la urgencia y las circunstancias que lo motivan. En estos casos la Comisión Técnica de Valoración, se reunirá de forma urgente y elevará la propuesta de resolución y la resolución al órgano competente a la mayor brevedad posible y en todo caso antes de 2 días hábiles, desde la propuesta motivada efectuada por el CEAS y estando el expediente completo.

4. El contenido de la Prestación así como la intensidad se ajustará, en todo caso, al grado de dependencia y acceso a las prestaciones.

5. En caso de limitación presupuestaria, se establecerá un orden de prioridad en función de la puntuación obtenida en la aplicación del baremo establecido. Dando prioridad, en caso de coincidencia a los solicitantes que tengan puntuación superior en la variable de capacidad funcional y en segundo lugar la variable de situación sociofamiliar.

Artículo 9.- Contenido del servicio de ayuda a domicilio.

El contenido de la prestación del servicio público de ayuda a domicilio establecido en la normativa vigente.

1. Atenciones de carácter personal.

a) Aseo personal, incluyendo todas aquellas acciones como cambio de ropa, lavado de cabello, apoyo y/o atención en el baño, que requiera la higiene habitual de una persona.

b) Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para inmovilizados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.

CVE: BOP-SA-20230103-015



- c) Levantar de la cama y acostar. Movilización en la cama.
- d) Ayuda o apoyo a la movilización, tanto dentro del domicilio como fuera del mismo.
- e) Seguimiento de la medicación prescrita.
- f) Seguimiento y ayuda en la ingesta de alimentos.
- g) Compañía y atención en el domicilio y con carácter muy excepcional el acompañamiento nocturno.
- h) Acompañamiento a visitas terapéuticas y/o servicios de carácter prioritario para la calidad de vida de la persona (médico, centro de día, colegio...).
- i) Recogida y gestión de recetas y/o documentos relacionados con la vida diaria de la persona usuaria, en compañía o no de la misma.

2. Atenciones de carácter doméstico.

a) Limpieza y orden del domicilio, del mobiliario y enseres de uso diario. No estarán incluidos en la prestación de la ayuda a domicilio los arreglos de cierta entidad como pintura, empapelado, trabajos de fontanería, electricidad y limpiezas generales.

- b) Lavado y planchado de ropa.
- c) Adquisición y preparación de alimentos.
- d) Realización de compras.
- e) Manejo de aparatos electrodomésticos y sistemas de calefacción.

f) El suministro y el repuesto del material necesario para la realización de las tareas propias de la ayuda a domicilio correrán a cargo de la persona beneficiaria.

3. De Relación con el Entorno:

a) De acompañamiento y realización en su caso de gestiones fuera del hogar, excluidas las enumeradas en el apartado de Atención Personal.

b) Ayuda a la movilidad externa, que garantice la atención e integración en su entorno habitual.

c) Apoyo dirigido a facilitar la participación en actividades comunitarias y de relación familiar o social, incluyendo el poder recoger a la persona usuaria de lugares que no fueran su propio domicilio.

4. Otros:

- a) Apoyar el descanso de la familia en su atención a la persona que necesite esta prestación.
- b) Atención psicosocial en situaciones de conflicto convivencial y desestructuración familiar.
- c) Apoyo socio-educativo para estimular la autonomía e independencia.
- d) Apoyo a las relaciones intrafamiliares.

e) Otros apoyos complementarios de carácter similar, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios y recursos.

5. Prestaciones excluidas del servicio de ayuda a domicilio

a) Quedarán excluidas de esta prestación todas aquellas tareas que no sean cometido del personal de la ayuda a domicilio y especialmente las funciones o tareas de carácter sanitario que requieran una especialización de la que carecen los y las profesionales que intervienen en la misma como: realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otro de similar naturaleza.



b) En general las tareas físicas que pongan en peligro la salud e integridad física de los/las profesionales que prestan el servicio.

c) Arreglos o tareas en la vivienda de la persona usuaria que revistan cierta entidad y que excedan de las tareas establecidas en la normativa vigente.

Artículo 10: Intensidad del Servicio.

La intensidad máxima de concesión no podrá superarse teniendo en cuenta tanto la intensidad del servicio de ayuda a domicilio de atención personal como de las distintas modalidades específicas de atención que reciba la misma persona como es la comida a domicilio.

La distribución horaria se determinará en el Plan individualizado de Intervención (PII) por acuerdo entre el/la coordinador/a de caso del CEAS y la persona interesada, con un criterio de flexibilidad en el horario habitual, pudiendo incluso prestarse, de manera excepcional, todas las horas semanales en un día.

Los intervalos de intensidad del servicio de ayuda a domicilio según el grado de Dependencia es el que establece la Junta de Castilla y León en la normativa vigente. La ORDEN FAM/727/2021 ha modificado los intervalos quedando como se indican a continuación:

GRADO III	Entre 55 y 90 horas
GRADO II	Entre 30 y 54 horas
GRADO I	Entre 15 y 29 horas

No obstante la entidad local titular del servicio es la que determina la distribución de dichas horas según la puntuación obtenida en el Baremo de Valoración de la situación de Dependencia (BVD) y determinará qué parte de las horas concedidas se destinarán a la atención personal y la atención de necesidades domésticas o del hogar.

En este sentido la Comisión Técnica de Valoración del servicio de ayuda a domicilio de la Sección de Atención a la Dependencia ha determinado la asignación de horas según el cuadro siguiente:

GRADO	HORAS/MES	PUNTUACIÓN BVD	HORAS MES
III	55-90	90-100	71- 90 hs
		75-89	55 -70 hs
II	30-54	65-74	43 - 54 hs
		50-64	30 - 42 hs
I	15-29	40-49	22 - 29 hs
		25-39	15 - 21 hs

Como criterio general se concederá dentro de estos intervalos, el límite inferior, salvo por causas justificadas y a propuesta de CEAS, en las que se podrá proponer el límite superior. Podrán ser causas justificadas para proponer el límite superior: aislamiento y soledad, abandono o desatención, conflicto familiar, situaciones de agresividad, y otros debidamente justificados en la valoración técnica del CEAS. A propuesta del CEAS se podrá resolver el límite inferior del grado reconocido (sin tener en cuenta el nivel) cuando se realicen sólo tareas de atención de las necesidades domésticas, debiendo estar justificado, motivado y acordado con la persona beneficiaria y deberá ser recogido en su Plan individualizado de intervención SAD público.

Cuando se recibe la modalidad de comida a domicilio, no se podrá proponer el intervalo máximo, al computar esta prestación como tiempo asimilable a 15 minutos de ayuda a domicilio.



La ORDEN FAM/6/2018, en su Artículo 7.2 establece que la intensidad del servicio de ayuda a domicilio que no tenga la consideración de prestación esencial según lo dispuesto en la Ley 16/2010, de 20 de Diciembre, de Servicios sociales de Castilla y León, podrán alcanzar hasta once horas mensuales. Excepcionalmente este servicio podrá alcanzar la intensidad prevista para el Grado I de dependencia cuando la valoración de la situación familiar y de convivencia sea superior a 65 puntos según el baremo aprobado por la ORDEN FAM/1057/2007, de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la prestación social básica de la ayuda a domicilio en Castilla y León, así como en aquellas situaciones coyunturales de necesidad transitoria del servicio con una duración no superior a 6 meses.

GRADO 0	HORAS/MES	PUNT. BVD	HORAS/MES
PRESTACION NO ESENCIAL	Hasta 11	12-24	Hasta 11hs Hasta 29 hs

Podrán alcanzar la intensidad de 29 horas mensuales como ayuda a domicilio con carácter no esencial, las personas que no alcancen el Grado I de Dependencia, cuando la valoración de la situación familiar y de convivencia sea superior a 65 puntos o por situaciones coyunturales de necesidad transitoria con una duración no superior a 6 meses. Es aplicable tanto a las personas que no alcancen el grado 1 de dependencia, como a las personas con dependencia que reciban el SAD compatible con centro de día, servicio de promoción de la autonomía personal o asistencia personal. Para determinar el número de horas de ayuda a domicilio que se concedan tendrán en cuenta el número de días al mes en los que la persona recibe el servicio.

En el caso que una persona acuda a Centro de Día puede hacer uso de hasta 20 horas de ayuda a domicilio con carácter no esencial.

En el caso de que la persona beneficiaria reciba tanto el servicio de ayuda a domicilio como la modalidad de comida a domicilio no podrá superarse la intensidad máxima de concesión en cada intervalo.

Para menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles cuidados y atención que requieren en el propio domicilio se aplicará lo establecido en la normativa vigente de la ayuda a domicilio como prestación social básica no esencial, según lo dispuesto en el Decreto 269/1998 de 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de la ayuda a domicilio y el baremo de valoración de las solicitudes regulado en la Orden FAM/1057/2007, de 31 de mayo.

La asignación de horas tiene una distribución horaria que es asignada por la empresa adjudicataria teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) De forma general se prestará de lunes a sábado, en horario de mañana y tarde.
- b) Los domingos y festivos se podrá también prestar servicio siempre que tengan reconocido grado de dependencia y se den además alguna de las siguientes circunstancias:
 - Se prestará sólo para tareas de atención personal y en ausencia de persona cuidadora y/o familiares o bien aunque los tenga, no reciba atención por motivos justificados.
 - Personas que por su capacidad económica, no puedan asumir la contratación de un servicio privado.
 - El servicio público que pueda prestar en festivos no puede sustituir descansos de personal contratados de forma privada.
- c) Para personas con grado de dependencia y tareas de atención personal que se considere necesario garantizar unos adecuados cuidados, el número total de horas concedidas podrá dividirse como máximo en dos turnos al día y excepcionalmente un tercero. Cada período de atención no será inferior a una hora sin perjuicio de que por las necesidades de la persona puedan proponerse períodos de tiempo inferior que serán de al menos 30 minutos.



d) La atención se realizara por dos auxiliares de ayuda a domicilio cuando así se determine y se corresponderá con las siguientes situaciones:

- Para atención personal que requiera movilizaciones para personas con sobrepeso o movilidad reducida.
- Para atención a personas con alteraciones graves de conducta y en ausencia de otros cuidadores.

Artículo 11.- Compatibilidades.

El servicio de ayuda a domicilio será compatible con lo que establece la Orden FAM 6/2018, del 11 de enero, en la sección quinta, Artículo 30 de la misma.

Artículo 12.- Causas de denegación, suspensión y extinción de la prestación.

1.- Serán causas de denegación de la solicitud las siguientes situaciones:

- a) No cumplir los requisitos de acceso
- b) Falseamiento u ocultación de datos.
- c) Estar recibiendo el servicio público de ayuda a domicilio en la intensidad máxima correspondiente a su grado y nivel de dependencia.
- d) Por estar recibiendo otras prestaciones no compatibles con el SAD público.
- e) Que la vivienda que no reúna condiciones de habitabilidad y salubridad necesarias para la prestación adecuada del Servicio.

2.- Serán causas de suspensión:

a) Ingreso residencial con carácter temporal y se produzca en una plaza pública bajo la modalidad de estancia temporal o estancia en unidad de convalecencia socio sanitaria o en una plaza privada con una duración máxima de 6 meses.

b) Si presenta aceptación del servicio, pero no lo inicia, por motivos justificados a criterio técnico, se procederá a dar la suspensión temporal del mismo hasta un máximo de 6 meses.

c) El impago de tres mensualidades alternas o dos consecutivas dará lugar a la suspensión de la prestación del servicio, reanudándose una vez que se produzca el pago de las mensualidades debidas, según Ordenanza Fiscal Nº 56 art. 8.4 Se valorará la situación de vulnerabilidad de las personas beneficiarias según criterio técnico de los Servicios Sociales de los CEAS y Sección Atención a la Dependencia.

d) Por ausencia del domicilio de la persona usuaria o por motivos que hayan sido comunicados al CEAS de su domicilio o a la Corporación Local.

e) En las situaciones en las que el servicio no se pueda prestar por conductas de agresividad verbal o corporal de la persona beneficiaria dará lugar a la suspensión del servicio. Se valorarán otras acciones a llevar a cabo por el Ayuntamiento a través del CEAS de referencia y la empresa adjudicataria.

f) Una vez iniciado el servicio, se podrá suspender, cuando las condiciones de la vivienda sean de riesgo para la salud de las trabajadoras, previo informe del comité de prevención de la empresa adjudicataria en el que se indiquen las condiciones de insalubridad o riesgos que supone el trabajo en el domicilio para el personal del servicio de ayuda a domicilio.

Se podrá reanudar una vez la persona beneficiaria comunique al Ayuntamiento, a través del CEAS de zona, su retorno al domicilio o cese el motivo que la ocasionó. El CEAS trasladará esta solicitud de reanudación de forma telemática a la Sección de Atención a la Dependencia para su posterior comunicación a la Empresa adjudicataria.



3.-Serán causas de extinción:

- a) Ausencia del domicilio por un periodo continuado y superior a 6 meses y/o una duración inferior si recibe otra Prestación no compatible con SAD Público.
- b) Fallecimiento
- c) Renuncia comunicada al Ayuntamiento por registro.
- d) Ingreso en centro residencial con carácter definitivo.
- e) Por modificación de las circunstancias que dieron lugar al alta en el servicio y/o ya no reúna los requisitos establecidos.
- f) Traslado de residencia a otro municipio
- g) Obstaculizar y/o impedir de manera reiterada la prestación del servicio.

Artículo 13.- Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias de la ayuda a Domicilio.

1.- Las personas que tengan reconocido por el Ayuntamiento de Salamanca el servicio de ayuda a domicilio tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir el Servicio de ayuda a domicilio en los días y horas programados, y para las tareas de atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria o atención de las necesidades domésticas que se determinen.
- b) Recibir un trato de respeto, información adecuada y entendible por el personal de la empresa de ayuda a domicilio.
- c) Recibir información puntual de aquellas modificaciones que pudieran producirse en el servicio: modificaciones horarias, modificación de su aportación económica, cambios de personal en la atención.
- d) A un trámite de audiencia ante situaciones de conflicto o que se puedan producir.

2.- Las personas que tengan reconocido por el Ayuntamiento de Salamanca el servicio de ayuda a domicilio tendrán las siguientes obligaciones:

- a) La persona titular debe de estar en el domicilio en el horario de prestación del servicio.
- b) Cumplir las recomendaciones sanitarias, en beneficio de su salud y del personal auxiliar de ayuda a domicilio, como el uso de mascarilla, geles y ventilación. Estas recomendaciones serán de obligado cumplimiento en situaciones de Pandemia o cuando así lo recomienden las autoridades sanitarias.
- c) Facilitar las adaptaciones de la vivienda y mobiliario al objeto de que el personal Auxiliar de SAD pueda realizar una adecuada atención y evitar lesiones vinculadas a su puesto de trabajo como: camas adaptadas, alzas, etc.
- d) Comunicar al Ayuntamiento o a la empresa, con tiempo suficiente, las ausencias del domicilio que impidan la prestación del servicio de ayuda a domicilio, según art. 8.2 de la Ordenanza fiscal n.º 56. Las ausencias del domicilio se comunicarán con al menos 7 días de anticipación y en aquellas situaciones urgentes, a la mayor brevedad, pudiendo el Ayuntamiento facturar el servicio si no se ha comunicado previamente.
- e) Poner a disposición del personal de ayuda a domicilio los medios materiales y productos adecuados para el desarrollo de las tareas establecidas.
- f) Abonar mensualmente mediante domiciliación bancaria la aportación económica correspondiente al pago de la Tarifa que le corresponda según art. 8.1 de la Ordenanza fiscal n.º 56.
- g) Las personas beneficiarias que cambien de situación en la unidad de convivencia, o en las que se haya producido una modificación sustancial de su situación económica, están obligados a presentar la documentación completa para una nueva valoración de los ingresos computables y



proceder a un nuevo cálculo de la cuota mensual; como indica el Art. 3 Punto 3.8 de la Ordenanza fiscal n.º 56.

h) Mantener una actitud de respeto con el personal de ayuda a domicilio.

i) La persona puede decidir de forma voluntaria la custodia de llaves del domicilio donde recibe atención y durante el tiempo que esté de alta en el servicio, firmando un consentimiento expreso y asumiendo la responsabilidad la empresa y la persona titular o su representante.

j) Autorizar al Ayuntamiento de Salamanca a que pueda comunicar sus datos a otras empresas adjudicatarias de Servicios de Atención domiciliaria, ante situaciones de emergencia, urgencia o para coordinar una adecuada atención y recepción de los servicios siempre al objeto de solucionar situaciones de ayuda.

Capítulo 2: del servicio de comida a domicilio (catering)

El servicio de comida a domicilio es una modalidad del servicio de ayuda a domicilio que tiene por finalidad la prestación de apoyo para las personas con dificultades en su autonomía personal, que comprende el conjunto de operaciones y trabajos necesarios para la elaboración y distribución a domicilio de la comida.

El servicio de comida a domicilio, se rige por tanto, por el mismo procedimiento que el servicio de ayuda a domicilio en los aspectos generales de la tramitación

Artículo 14.- Personas destinatarias y requisitos de acceso.

Podrán ser destinatarias del servicio de comida a domicilio las personas que lo soliciten, se encuentren residiendo en la ciudad de Salamanca, y presenten limitaciones en la autonomía personal relacionadas con la preparación de la comida y/o que precisen de un seguimiento básico de su alimentación.

Deberán alcanzar la puntuación mínima vigente en el Baremo de Valoración según normativa vigente, equivalente al servicio de ayuda a domicilio.

Artículo 15.- Contenido y características de la comida a domicilio.

El servicio de comida a domicilio, se define como prestación complementaria a la de ayuda a domicilio, al contabilizarse como tiempo de atención equivalente a 15 minutos de la ayuda a domicilio según la normativa de la Junta de Castilla y León.

Se lleva a cabo mediante un servicio de catering con una empresa del sector con la que el Ayuntamiento tiene firmado un Contrato de Servicio.

El servicio consiste en:

1. Dispensación de un servicio completo (primer plato, segundo plato, pan y postre) de comida en el domicilio a las personas beneficiarias, una vez al día, coincidiendo con el almuerzo.

2. Se presta por mes completo, todos los días naturales del año, incluidos los festivos.

3. La prestación del servicio deberá cumplir la normativa higiénico-sanitaria vigente, debiendo entregarse la comida, a los titulares del servicio o en su caso a las personas que estén en el domicilio al cuidado del titular en recipientes isotérmicos.

4. Para la prestación del servicio se tendrá en cuenta las necesidades dietéticas de las personas solicitantes. Pudiendo ser dieta normal o con régimen dietético y/o tratamiento prescrito, debiendo éste último constar en el Informe de Salud para prestaciones sociales en el apartado de cuidados (dieta terapéutica).

5. El alta en el servicio estará condicionado a las disponibilidades presupuestarias. se establecerá un orden de prioridad en función de la puntuación obtenida en la aplicación del baremo establecido. En caso de empate en la puntuación, se dará prioridad a quien tenga una valoración superior en la variable de capacidad funcional y, en caso de empate en ésta, a quien tenga una valoración superior en la variable de situación socio-familiar.



Artículo 16.- Compatibilidades

1. La comida a domicilio tiene el mismo régimen de compatibilidad que la ayuda a domicilio en relación a las prestaciones de dependencia.

2. La comida a domicilio es compatible con la prestación de cuidados en el entorno familiar.

3. Una persona que sea beneficiaria de ayuda a domicilio y a la vez del catering de comida no podrá recibir la tarea de “preparación de la comida”.

4. Una persona beneficiaria que acuda al Centro de Día de lunes a viernes donde recibe la comida, puede ser beneficiaria del servicio para el fin de semana si permanece en su domicilio.

Artículo 17.- Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias.

Las personas que tengan reconocido por el Ayuntamiento de Salamanca la modalidad de comida a domicilio tendrán los siguientes derechos:

- a) A recibir menú acorde a su dieta alimentaria prescrita por un facultativo.
- b) Recibir un trato de respeto, información adecuada y entendible por el personal de la empresa de comida a domicilio.
- c) Ser escuchado por la empresa adjudicataria y por el Ayuntamiento en relación a la calidad, cantidad y recepción de los menús en su domicilio.
- d) Recibir información puntual de aquellas modificaciones que pudieran producirse en el servicio relacionado con modificaciones horarias y/o modificación de su aportación económica.

Las personas que tengan reconocido por el Ayuntamiento de Salamanca el servicio de comida a domicilio tendrán las siguientes obligaciones y estará sujeto a las siguientes condiciones:

- a) Aceptación del servicio una vez concedido, poniéndolo de manifiesto al Ayuntamiento en el modelo de formulario que el Ayuntamiento pone a su disposición.
- b) Al pago de la tarifa mediante domiciliación bancaria con periodicidad mensual al Ayuntamiento de Salamanca a través del OAGER.
- c) El impago de tres mensualidades alternas o dos consecutivas dará lugar a la suspensión de la prestación del servicio, reanudándose una vez se produzca el pago de las mensualidades debidas. Se valorará la situación de vulnerabilidad de las personas beneficiarias según criterio técnico de los Servicios Sociales de los CEAS y Sección Atención a la Dependencia.
- d) Las personas beneficiarias que cambien de situación en la unidad de convivencia, o en las que se haya producido una modificación sustancial de su situación económica, están obligados a presentar la documentación completa para una nueva valoración de los ingresos computables y proceder a un nuevo cálculo de la cuota mensual; como indica el Art. 3 Punto 3.8 de la Ordenanza fiscal n.º 56.
- e) El servicio de comida se entregará en el domicilio de la persona titular del servicio y en su presencia. Está prohibido dejar la comida en otro lugar.
- f) La persona titular, deberá firmar diariamente la recepción de la comida por el medio establecido al efecto.
- g) La persona titular se compromete a devolver diariamente el contenedor y los recipientes que no sean desechables, en las mismas condiciones de uso en las que lo recibió.
- h) La empresa adjudicataria determinará el horario de entrega, pudiendo existir una variación de 30 minutos respecto a la hora indicada. Dicho horario podrá ser modificado por necesidades organizativas, siempre previo aviso.



i) En el caso de ausencia, la persona titular debe comunicarlo con antelación mínima de 48 hs. En situaciones de urgencia se podrá comunicar como máximo hasta las 9.00 hs de la misma mañana al teléfono de la empresa adjudicataria, esta urgencia debe estar documentada (informes médicos...) Si el aviso es posterior a lo indicado, se podrá facturar el servicio de comida.

j) Mantener una actitud de respeto con el personal de reparto del catering y responsables de la empresa adjudicataria.

En el caso que se incumpla alguna de estas condiciones y obligaciones, el Ayuntamiento de Salamanca podrá proceder, previa valoración, a la suspensión del servicio, dando trámite de audiencia al titular, con indicación de los motivos de baja y plazo de alegaciones. Se valorarán otras acciones a llevar a cabo por el Ayuntamiento a través del CEAS de referencia y la empresa adjudicataria.

TÍTULO III: DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

La prestación pública de teleasistencia en la ciudad de Salamanca se regula y determina en sus distintas modalidades, en lo establecido en la Orden FAM/423/2019, de 16 de abril para Castilla y León y por Resolución de 6 de marzo de 2020, de la Gerencia de Servicios Sociales que determina las intensidades y contenidos técnicos mínimos de la prestación pública de teleasistencia avanzada en Castilla y León.

La Ley 16/2010, de Servicios Sociales de Castilla y León y el Decreto 58/2014, que aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León recogen el servicio de teleasistencia como una prestación dirigida a prevenir la dependencia o su agravamiento, a promover la autonomía personal, atendiendo las situaciones de necesidad derivadas de la falta de esa autonomía personal o del riesgo de padecerla. Y además, la configuran como prestación esencial para las personas mayores de 80 años que lo demanden, y para las personas menores de esa edad cuando las condiciones de su reconocimiento y disfrute, así como su contenido, se ajusten a los términos establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia

La prestación pública de teleasistencia estará vinculada a la normativa vigente que determine Junta de Castilla y León al ser la entidad que tiene asumidas las competencias

Artículo 18.- Definición, objetivos y carácter de la prestación.

1.- Se define la teleasistencia como una prestación técnica de atención permanente de apoyo e intervención social, enmarcada en el contexto de atención de proximidad gracias al uso de tecnologías de la información y la comunicación.

La teleasistencia persigue la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual de la persona y atiende situaciones de necesidad como fragilidad, dependencia, soledad o aislamiento, así como situaciones de crisis o emergencia dentro y fuera del domicilio.

2.- La teleasistencia actúa de forma preventiva y proactiva, a demanda del usuario o a iniciativa de la entidad titular de la prestación, en función de protocolos establecidos o ante señales o alertas detectadas.

La prestación pública de teleasistencia busca la consecución de los siguientes objetivos en la persona usuaria del servicio:

- a) La permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual.
- b) El refuerzo del sentimiento de autonomía, seguridad y acompañamiento en el domicilio.
- c) La comunicación permanente con las redes de atención.
- d) La prevención de las situaciones de riesgo.
- e) La intervención inmediata en situaciones de necesidad social o de emergencia.
- f) Facilitar el desarrollo de su proyecto de vida.



- g) La mejora o mantenimiento de su calidad de vida y autocuidado.
- h) El apoyo del entorno sociofamiliar que asume la prestación de cuidados.

3.-Carácter de la prestación:

- a) La prestación de teleasistencia tendrá carácter esencial para las personas de más de 80 años que la demanden y para quienes que tengan reconocido algún grado de dependencia.
- b) En los casos no incluidos en el apartado anterior, la prestación de teleasistencia tendrá carácter no esencial.
- c) La teleasistencia es compatible con cualquier otra prestación, excepto con la atención residencial. En el caso de personas en situación de dependencia, será de aplicación la normativa reguladora de las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

Artículo 19.-Modalidades de la prestación.

El servicio de teleasistencia en el territorio de la Comunidad de Castilla y León podrá prestarse mediante los siguientes tipos de modalidades:

- Teleasistencia Básica.
- Teleasistencia Avanzada

Como Prestación Pública tiene un carácter gratuito en Castilla y León para las personas beneficiarias.

Artículo 20.- Contenido de la Teleasistencia Básica.

1. La prestación de teleasistencia en su modalidad básica tendrá el siguiente contenido:

Servicios	Contenido del servicio
Atención permanente a situaciones de necesidad social en el domicilio.	Apoyo inmediato ante la situación de necesidad, directa y/o con la movilización de recursos humanos y/o materiales, de la propia persona usuaria, o existentes en la localidad donde reside. Intervención psicosocial, en su caso, con apoyo emocional, durante 24h/365d.
Comunicaciones de seguimiento y cortesía.	Felicitación del cumpleaños, seguimiento de situaciones de convalecencia, soledad y aislamiento, etc. Control de ausencia domiciliaria.
Custodia de llaves.	Custodia de llaves por parte de la entidad o por parte de, al menos, una persona del entorno socio familiar más cercano, salvo que la persona usuaria no las facilite.
Agenda personalizada.	Comunicaciones para recordatorio de datos relevantes sobre la salud (tratamientos crónicos, consultas médicas), gestiones sociales, campañas, etc. Derivación a tele tramitación.

Complementariamente el servicio incluirá:

Instalación y mantenimiento de los terminales.	Instalación técnica de terminal, equipos y dispositivos de teleasistencia; y mantenimiento.
Unidad móvil.	Medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el centro de atención, con la intervención presencial para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento de las terminales.



Información y orientación sobre el funcionamiento del terminal.

Información sobre el funcionamiento del terminal, equipos y dispositivos; del contenido de la prestación y de los recursos sociales y actividades de interés para la persona usuaria y persona cuidadora.

2. La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia básica estará integrada por:

- a) Dispositivos domiciliarios de tecnologías de telecomunicación que permitan la recepción y emisión de comunicaciones, con sus correspondientes unidades de control remoto.
- b) Un centro de atención conectado o en comunicación con la persona usuaria.

3. Tanto los dispositivos domiciliarios como la tecnología (hardware y software) utilizada por la persona usuaria con el centro de atención deben ser accesibles, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, teniendo en cuenta la diversidad que puede darse entre las personas usuarias en cuanto a sus capacidades y limitaciones. Entre estas se encuentran las relacionadas con el funcionamiento cognitivo y la comunicación, la visión y audición, la movilidad y el manejo de los dispositivos.

4. La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia debe posibilitar diversas modalidades de comunicación, no restringidas únicamente a la emisión-recepción de mensajes hablados. Entre las modalidades de comunicación que, a través de la tecnología adecuada son posibles, se encuentran la comunicación vía texto, la comunicación aumentativa y alternativa (con uso de pictogramas o imágenes), y la lengua de signos a través de video comunicación.

5. El terminal domiciliario debe tener pulsadores o botones diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades de la persona usuaria.

6. El terminal debe poder ser activado mediante un producto de apoyo adecuado para las personas usuarias que, debido a limitaciones de movilidad de miembros superiores, lo necesitan.

Artículo 21.- Contenido de la Teleasistencia Avanzada

1.- La prestación de teleasistencia en su modalidad avanzada comprenderá los contenidos de la modalidad básica y, como mínimo, dos de los incluidos en la tabla siguiente. Además, será necesario que se realice un contacto directo y habitual con la persona usuaria.

Servicios	Contenido del servicio
Detección de fuego/humo en el domicilio para la prevención de incendios.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de presencia de humo o fuego que pueda entrañar un riesgo o emergencia de incendio en el domicilio, y activación de recursos.
Detección preventiva de situaciones de riesgo de explosión de gas o intoxicación en el domicilio.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de fugas de gas que puedan entrañar un riesgo o emergencia de explosión o de intoxicación en el domicilio, y activación de recursos.
Detección preventiva de situaciones de riesgo de intoxicación por monóxido de carbono.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de monóxido de carbono por mala combustión de estufas y/o braseros.
Prevención de situaciones de riesgo de inundación por fuga de agua en el domicilio.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de fugas de agua que puedan entrañar un riesgo o emergencia de inundación y activación de recursos.



Teleasistencia móvil fuera del domicilio.	Detección de situaciones de riesgo y emergencia fuera del domicilio: geolocalización, presencia en entornos no seguros y atención a situaciones de emergencia a través de dispositivos móviles.
Gestión de citas médicas.	Petición de citas médicas, cambios y recordatorio.
Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes	Aplicación de un protocolo de coordinación socio sanitaria para la detección, intervención, y derivación de posibles situaciones de vulnerabilidad, cambios, riesgo o situaciones de enfermedad y/o dependencia.
Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.	Apoyo al cuidador tanto para la prevención de situaciones de agotamiento y claudicación, como para mantener la calidad de los cuidados que presta a la persona en situación de dependencia mediante la aplicación de un protocolo de atención integrada.
Prevención y seguimiento ante procesos de duelo.	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la evaluación, intervención y apoyo psicosocial y seguimiento; con atención diferenciada a las situaciones de duelo patológico.
Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento.	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la valoración, intervención, seguimiento y derivación, en situaciones de soledad y aislamiento.
Prevención de situaciones especiales de riesgo: Maltrato, suicidio,...	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la detección de posibles situaciones de maltrato, ideas de suicidio, así como para la intervención en estas situaciones, a través de la orientación y el apoyo psicosocial.
Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación.	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la detección y prevención de posibles situaciones de riesgo de abandono, abordaje del pánico a la recuperación, motivación y seguimiento de los ejercicios de rehabilitación prescritos.
Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo detectadas a partir del patrón de actividad.	Detección mediante la observación del patrón de actividad a través de dispositivos tecnológicos y aplicación de protocolos de atención preventiva.
Otros servicios de detección inmediata y prevención de riesgo en el hogar.	Detección y actuación inmediata de situaciones que supongan un riesgo para la persona y o para su hogar, mediante otros tipos diferentes de los anteriores.

2.- Los servicios de la modalidad de la teleasistencia avanzada que se podrán ofrecer son:

2.1 Los servicios basados en comunicaciones automáticas (tanto dentro como fuera del domicilio):

- a) Detección de fuego/humo en el domicilio para la prevención de incendios.
- b) Detección preventiva de situaciones de riesgo de explosión de gas o intoxicación en el domicilio.
- c) Detección preventiva de situaciones de riesgo de intoxicación por monóxido de carbono.
- d) Prevención de situaciones de riesgo de inundación por fuga de agua en el domicilio.

CVE: BOP-SA-20230103-015



e) Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo detectadas a partir del patrón de actividad.

f) Teleasistencia móvil fuera del domicilio.

2.2 Los servicios basados en gestión de citas médicas.

2.3 De los servicios basados en comunicaciones proactivas:

a) El apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes.

b) Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.

El resto de servicios proactivos se irán implantando paulatinamente según se vaya disponiendo de protocolos y documentos técnicos de cada uno de ellos, por la Junta de Castilla y León.

Artículo 22.- Personas usuarias y requisitos de acceso.

1.- Podrán ser personas usuarias de la prestación pública de teleasistencia las personas que, por su situación de convivencia y con dificultades en su autonomía personal o con riesgo de padecerlas, precisen y soliciten un sistema de comunicación continuo que les permita permanecer en su domicilio habitual y que, en el momento del acceso al servicio, cumplan los siguientes requisitos:

a) Disponer de dispositivo domiciliario de tecnologías de telecomunicación que posibiliten la recepción y emisión de comunicaciones o posibilidad de tenerlo.

b) Tener capacidad, con los medios tecnológicos disponibles en el momento, para el uso adecuado de la prestación si la persona vive sola o está parte del día sola. No obstante, podrá reconocerse la prestación a quienes careciendo de dicha capacidad convivan con otra persona que sí que cumpla este requisito y pueda prestar a aquélla una supervisión continua.

c) Ser mayor de 80 años o tener reconocido un grado de dependencia. En el caso de no cumplir alguno de estos requisitos podrá acceder a la prestación siempre que mediante un informe social se acredite la necesidad de su implantación por causas de salud, dificultades en su autonomía personal o riesgo de padecerlas, riesgo de aislamiento social u otras necesidades análogas.

2.- A las personas solicitantes del servicio, que reúnan los requisitos de acceso y tengan reconocido algún grado de dependencia, se les garantizará el acceso a la teleasistencia avanzada.

3.- En el caso de personas dependientes que tengan concedida la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, uno de los contenidos de la teleasistencia avanzada será el servicio de seguimiento proactivo del cuidador, en cuyo caso, se podrá reconocer también a éste la prestación de Teleasistencia como medida de apoyo en la realización de los cuidados.

Artículo 23.- Compromisos y obligaciones.

1. En la prestación de teleasistencia, la administración se compromete, directamente o, en su caso a través de la entidad prestadora del servicio, a:

a) Facilitar información sobre los contenidos del servicio y los derechos que conlleva.

b) Personalizar la prestación en función de las necesidades valoradas por los profesionales.

c) Prestar atención de forma inmediata ante una situación de crisis o emergencia.

d) Facilitar información sobre uso y mantenimiento adecuado del terminal y los apoyos tecnológicos de los que se disponga.

e) Proporcionar la resolución inmediata de las averías que se produzcan en el terminal y dispositivos instalados y reposición de los accesorios dañados.



- f) Mantener la seguridad de las comunicaciones y la protección de datos.
 - g) Dar a conocer la información a obtener por los diferentes dispositivos y el tratamiento que se le va a dar.
 - h) Preservar la intimidad en los espacios privados.
 - i) Disponer el uso de dispositivos no estigmatizantes.
2. Las personas usuarias deberán:
- a) Mantener operativo el dispositivo domiciliario de tecnologías de telecomunicación que posibiliten la recepción y emisión de comunicaciones compatible con el sistema, realizando, en su caso, las gestiones que resulten necesarias ante la empresa proveedora de la línea.
 - b) Usar de manera adecuada el equipo de teleasistencia, conservándolo en buen estado.
 - c) Colaborar en la realización de pruebas periódicas dirigidas a asegurar el correcto funcionamiento del equipo.
 - d) Facilitar la información mínima relativa a su situación de salud, entorno familiar u otra que sea necesaria para la adecuada prestación del servicio según la modalidad seleccionada, así como facilitar datos de las personas de contacto.
 - e) Facilitar el acceso a su domicilio al personal del sistema de servicios sociales y, en su caso, de la entidad proveedora que acudan al mismo, previo aviso de la visita y una vez quede acreditada su condición, con la finalidad de proceder a la instalación, mantenimiento y retirada de los equipos, así como a la realización de actuaciones de seguimiento y ante una situación de emergencia.
 - f) Colaborar con el personal de la empresa de teleasistencia en la atención en el domicilio y ante situaciones de emergencia que precisen valoración y movilización de las personas.
 - g) Comunicar las ausencias del domicilio que tengan una duración prevista superior a 24 horas.
 - h) Comunicar la baja en el servicio y devolver el equipo.

Artículo 24.- Procedimiento.

1.- El procedimiento de acceso a la prestación se iniciará a solicitud de la persona interesada o su representante.

Cada persona usuaria de la prestación ha de tener su propia solicitud y su propio expediente. En SAUSS, solo se podrá asociar un único usuario-titular por prestación.

Se utilizará la solicitud de "Acceso a los servicios sociales y valoración de la situación de dependencia" con el anexo B. Aquellas personas que quieran solicitar esta prestación por otros motivos diferentes a necesidades de capacidad funcional (soledad, aislamiento, etc.) podrán hacerlo a través del modelo de solicitud que el Ayuntamiento de Salamanca tiene elaborado y que está accesible en los CEAS y en la Web municipal canal temático familia e igualdad <http://familiaeigualdad.aytosalamanca.es/es/atencionaldependencia/> o en el apartado de Trámites y gestiones modelos de formularios. <https://www.aytosalamanca.gob.es/es/tramitesgestiones/descargaformularios/>.

La solicitud irá acompañada de la documentación acreditativa de la identidad de la persona interesada y de sus condiciones de salud. No será necesario aportar la documentación que el órgano de tramitación pueda obtener por sus propios medios y esté autorizado para obtenerla, conforme a la normativa vigente.

Las solicitudes que no acompañen a una solicitud de dependencia, se presentarán, preferentemente, en el registro del Ayuntamiento de Salamanca, sin perjuicio de lo establecido en el



Artículo 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La instrucción del expediente administrativo de teleasistencia corresponde al Ayuntamiento de Salamanca.

2.- El proceso de información y tramitación de solicitudes se realizará a través de los Coordinadores/as de caso de los Centros de Acción Social (CEAS), ofrecerán a las personas solicitantes de la prestación la información necesaria con el siguiente contenido mínimo:

- a) Definición de la prestación
- b) Condiciones de acceso
- c) Funcionamiento
- d) Servicios
- e) Identificación de la entidad contratada que prestará el servicio
- f) Teléfonos de contacto
- g) Documentación para gestionar el alta

3. El CEAS realizará la valoración funcional y social y cumplimentará los documentos establecidos al efecto como el Informe social unificado para su propuesta técnica. Cada persona solicitante tendrá su Plan individualizado de intervención de Teleasistencia (PII TA), en el modelo determinado por la Junta de Castilla y León de acuerdo con la persona interesada y/o cuidadora. Una vez acordado y cumplimentado, será firmado por el/la Coordinador/a de caso y la persona interesada.

4.- El Órgano competente del Ayuntamiento de Salamanca emitirá la resolución. Las resoluciones de concesión de la prestación de teleasistencia de personas en situación de dependencia, a quienes se les vaya a prestar la modalidad avanzada, irán precedidas de la resolución dictada por el órgano competente de la Administración Autonómica para reconocer las prestaciones derivadas de la situación de dependencia, sin perjuicio de que con anterioridad se les pueda comenzar a prestar la modalidad básica o avanzada con carácter no esencial.

5.- La modalidad de teleasistencia avanzada podrá concederse a personas no dependientes o que no hayan solicitado valoración de dependencia, no obstante, se priorizará para esta modalidad a las personas dependientes. Si en esta última se incluyera también el servicio de “seguimiento proactivo y apoyo al cuidador”, y este hubiera aceptado la prestación del servicio, la concesión del mismo deberá incluirse, igualmente, en la resolución de la Corporación Local.

6.- Procedimiento abreviado en situaciones de urgencia. En casos suficientemente justificados podrá autorizarse provisionalmente la atención inmediata de algún solicitante. El Coordinador/a de caso del CEAS correspondiente justificará la urgencia y las circunstancias que lo motivan, dictando la entidad local competente la resolución que proceda.

7.- Una vez resuelta la concesión del servicio, la Corporación Local realizará el pedido a la entidad contratada, igualmente se procederá con el resto de movimientos que pudieran producirse, bajas, suspensiones, reanudaciones, modificaciones. La entidad contratada procederá a la instalación del terminal en un plazo no superior a 7 días, salvo en situaciones de urgencia, en los que no podrá ser superior a 48 horas, siendo rebajado a 24 horas en casos considerados de extrema urgencia.

8.- El/la Coordinador/a de caso del CEAS, velará por la atención integral, continuada y centrada en la persona de forma coherente por parte de los servicios que le atienden en todas y cada una de sus áreas de necesidad. El/la Coordinador/a de caso y el/la técnico-coordinador/a de teleasistencia de la entidad contratada, deben comunicarse, en todo caso en la primera va-



loración y siempre que se considere necesario. El/la técnico-coordinador/a de la prestación de teleasistencia de la Empresa deberá comunicar y/o derivar al Coordinador/a de caso cualquiera de las siguientes situaciones, con el fin de que desde el CEAS se tomen las medidas oportunas para la atención a las necesidades que se planteen:

- a) Si la persona en situación de dependencia no tiene cubiertas sus necesidades básicas.
- b) Si detecta situación o indicios de riesgo de maltrato o abandono.
- c) Si las circunstancias del entorno o el desempeño de la persona han variado significativamente y puede necesitar un cambio de prestación para cubrir sus necesidades básicas.
- d) Si existe especial riesgo o deterioro en la calidad de vida de la persona en situación de dependencia.
- e) Si existen incoherencias en la atención que recibe la persona por ser usuaria de más de un servicio o prestación que interfieran de manera relevante en su autonomía y/o bienestar.
- f) Si el cuidador/a de referencia de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, en el informe social, ya no ejerce como tal (puede prestar los cuidados de manera directa o indirecta).
- g) Cualquier otra circunstancia que se considere debe estar en conocimiento del/la Coordinador/a de caso.

Si se detectaran situaciones de especial riesgo o deterioro para la salud de la persona deberá derivarse al equipo de atención primaria de salud e informar al coordinador de caso.

Artículo 25.-Suspensión y finalización del servicio.

La prestación podrá suspenderse por un tiempo limitado como mínimo de 1 mes y como máximo de 6 meses, por ausencia del domicilio de la persona usuaria u por otros motivos que hayan sido comunicados telefónicamente o por escrito por parte de la persona usuaria al CEAS correspondiente a su domicilio o al Ayuntamiento de Salamanca.

La suspensión superior a 6 meses causará la extinción de la prestación.

La prestación podrá reanudarse una vez la persona usuaria comunique su retorno al domicilio o el cese del motivo que la ocasionó y la Corporación Local le comunique la reanudación de la prestación a la entidad contratada.

La prestación de teleasistencia finalizará en los siguientes supuestos:

- a) Por renuncia o fallecimiento de la persona usuaria de la prestación.
- b) Por desaparición de la situación de necesidad o por la modificación de las circunstancias que ocasionaron el reconocimiento de la condición de persona beneficiaria de la prestación, incluyendo:
 - la circunstancia sobrevenida de que se encuentre imposibilitada o con dificultad grave para la correcta utilización del equipo de teleasistencia.
 - la circunstancia sobrevenida de que tenga persona cuidadora con la que conviva y no pueda prestar una supervisión continua, o que en los periodos de tiempo en los que el cuidador no está presente, dicha supervisión no pueda ser realizada por otro familiar, servicio profesional, o sistemas de apoyo tecnológico que permitan dicha supervisión.
- c) Por acceso a otra prestación incompatible.
- d) Por traslado de la residencia de la persona usuaria a otro municipio de distinto ámbito competencial, o ante la falta de comunicación de un cambio de domicilio.
- e) Por incumplimiento de las obligaciones de la persona beneficiaria.



f) Por ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación

g) Por dificultar de manera grave las tareas de los profesionales que intervienen

h) Por otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación de la atención.

En los supuestos recogidos en los párrafos b), e), f), g) o h), antes de proceder a la baja de la persona usuaria de la prestación, deberá efectuarse el preceptivo trámite de audiencia, con indicación de los motivos de la baja y el plazo para alegaciones.

Las bajas podrán ser solicitadas por la persona usuaria o representante, o bien, propuesta por el/la Coordinador/a de caso si se hubieran detectado situaciones o recibiera información de la entidad contratada que fuesen motivo de la misma.

La entidad contratada deberá aportar la información relativa a incidencias que puedan determinar la baja en el servicio con carácter inmediato a su conocimiento, a la Corporación Local.

En cualquier caso, la Corporación Local resolverá la baja en la prestación y comunicará a la entidad contratada para la finalización de la prestación y retirada del terminal y/o dispositivos en su caso.

La fecha de baja efectiva será el día que deja de prestarse el servicio.

DISPOSICION ADICIONAL

En el supuesto de que se modifique la normativa citada en el presente Reglamento, el articulado se entiende referido a la normativa modificada.

DISPOSICIÓN FINAL

Única: Publicación y entrada en vigor.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la ley 7/1985, será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Salamanca, entrando en vigor a los quince días hábiles desde la publicación.