



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT D'ALCÚDIA

10402 *Aprovació definitiva del Reglament del servei de teleassistència domiciliar de l'Ajuntament d'Alcúdia*

L'Ajuntament Ple en sessió de dia 27 de març de 2015, va acordar l'aprovació inicial del "Reglament del Servei de Teleassistència Domiciliar de l'Ajuntament d'Alcúdia", publicat anunci sobre dita aprovació al BOIB núm. 54 de data 16 d'abril de 2015, per a que el mateix pogués ser examinat i poder presentar les reclamacions i suggeriments que es considerin oportuns.

I resultant que, finalitzat l'esmentat termini d'exposició al públic, no s'ha presentat reclamació o suggeriment algun, segons consta en el certificat emès per la Secretaria municipal, es considera definitivament aprovat dit acord de conformitat amb el disposat a l'article 49.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, per al que es procedeix a la seva publicació d'acord amb el disposat a l'article 70.2 de la mateixa Llei, i que es del següent tenor literal:

"REGLAMENT DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT D'ALCÚDIA.

El Servei de Teleassistència Domiciliària (d'ara endavant TAD) constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

Aquest tipus de servei es dirigeix a persones en situació de dependència, persones grans que viuen soles i persones amb discapacitat.

Amb el servei de TAD es proporciona un contacte permanent amb l'exterior així com l'accés als serveis de la comunitat, s'ofereix una resposta immediata en cas d'emergència, es dona seguretat i suport a la persona usuària i s'evita o es retarda la seva institucionalització.

L'Ajuntament d'Alcúdia, en execució de les competències legalment atribuïdes en l'àmbit dels serveis socials i en compliment del que disposa la normativa de règim local vigent aplicable en matèria de cooperació entre administracions per garantir la prestació integral i adequada d'aquests tipus de serveis, presta el servei de TAD per tal d'oferir una atenció integral i especialitzada amb aquestes finalitats i respecte d'aquest col·lectiu de persones.

Conscient de la necessitat d'oferir aquest servei al municipi d'Alcúdia d'una forma adequada i eficaç, l'Ajuntament d'Alcúdia, mitjançant aquest reglament, pretén recollir de forma clara i precisa el conjunt de normes que n'han de regular el funcionament, pels seus coneixements i aplicació, a fi de garantir la correcta prestació del servei.

Capítol I

Disposicions generals

Article 1

Objecte

1.1. Aquest reglament té per objecte regular el Servei de Teleassistència Domiciliària (TAD) de l'Ajuntament d'Alcúdia, que es presta en aquest moment i es té previst que es presti a través de qualsevol de les formes de gestió indirecta previstes en la normativa aplicable.

1.2. L'àmbit d'aplicació d'aquest reglament és el municipi d'Alcúdia.

Article 2

Descripció del servei

2.1. La teleassistència domiciliària (TAD) és un servei de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o mobilitzant altres recursos humans o materials de la persona usuària o de la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en l'entorn quotidià, de procurar-ne la seguretat i la confiança en moments de crisi personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.



2.2. Per a la correcta prestació d'aquest servei, s'han d'instal·lar prèviament:

- a) Un terminal a l'habitatge de la persona usuària, titular de la línia, connectat mitjançant la línia telefònica fixa a una central receptora, anomenada centre d'atenció (a partir d'ara CA), dotada del suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'un polsador.
- b) Una unitat de control remot (a partir d'ara UCR), com a mínim, que porta la persona usuària i té la capacitat d'activar el terminal a distància des de qualsevol lloc de la casa.

2.3. El servei de TAD ha d'actuar, en aquest sentit, davant situacions d'emergència sobrevinguda mitjançant recursos propis de les persones usuàries o de la comunitat per resoldre la situació.

D'altra banda, el CA ha de mantenir un contacte periòdic amb les persones usuàries per tal de fer-ne un seguiment permanent, mantenir actualitzades les seves dades i intervenir, si les circumstàncies ho fan necessari.

Així mateix, les persones usuàries poden comunicar-se amb el CA quan ho considerin convenient.

Article 3

Objectius del servei

3.1. L'objectiu bàsic del servei és mantenir i potenciar l'autonomia de la persona atesa, i la de la seva família o unitat de convivència, perquè la persona pugui romandre al seu domicili el major temps possible i mantenir així el control de la seva pròpia vida.

3.2. Per això, els objectius que fonamenten i als quals s'ha de dirigir el servei, segons les possibilitats reals de cada persona, són:

- a) Estimular i potenciar l'autonomia personal.
- b) Mantenir les persones en el seu medi habitual, servant de suport a les persones cuidadores i prevenint o evitant internaments innecessaris o no desitjats, i els consegüents costos personals, socials i econòmics.
- c) Assegurar la intervenció en cas de crisis personals, socials o sanitàries.

Article 4

Accions del servei

Per tal d'assolir els objectius del servei, mitjançant aquest s'ha de garantir:

- a) Una comunicació interpersonal, bidireccional, davant qualsevol necessitat, les vint-i-quatre (24) hores del dia, tots els dies de l'any.
- b) L'atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
- c) La mobilització de recursos davant situacions d'emergència sanitària, domiciliària o social.
- d) La prevenció, a través de la detecció precoç de les situacions de risc que es puguin donar.
- e) La seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars de contacte en garantir l'atenció en casos d'emergència.
- f) El seguiment permanentment de la persona usuària des del CA, mitjançant cridades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia, de felicitació, de seguiment quinzenal, de recordatori, de finalització,...) amb la finalitat de ser presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.
- g) La gestió d'agendes específiques subscrietes entre l'entitat prestatària del servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o de persones properes, que permetin recordar les preses de medicació, activitats o cites.
- h) La realització de cridades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per a les persones usuàries del servei (recomanacions per l'onada de calor o fred,...), amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament d'Alcúdia.

Capítol II

Persones usuàries del servei

Article 5

Destinatari del servei

Poden ser persones usuàries del servei totes aquelles persones que resideixen al municipi d'Alcúdia i que, d'acord amb l'informe de valoració personal tècnimunicipals previst en l'article 8 següent, compleixin els requisits generals d'accés i les condicions d'idoneïtat per ser-ne beneficiàries i sempre que es trobin en alguna de les situacions de risc següents:

- a) Persones majors que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten





idèntiques característiques d'edat o discapacitat.

b) Persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%.

c) Persones amb resolució de grau de dependència.

d) Persones amb malalties cròniques que viuen soles i amb poc suport social o familiar.

e) Persones amb dificultats de mobilitat o que pateixin caigudes freqüents.

f) Altres situacions de persones que pateixen malalties degeneratives i/o invalidants sota valoració de la Treballadora Social de referència.

Article 6

Requisits generals d'accés

Els requisits per poder accedir al servei són:

a) Estar empadronats i viure al municipi d'Alcúdia.

b) Disposar de línia telefònica fixa en el domicili.

c) Tenir cobertes les necessitats bàsiques d'habitatge, alimentació, higiene personal i del domicili.

d) No patir cap malaltia mental greu, incloses les demències, ja que el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment, sempre que aquesta malaltia els impedeixi fer ús de la tecnologia inherent al sistema. Aquestes persones no poden ser titulars del servei, encara que sí que poden ser-ne usuàries amb el suport d'una altra persona titular.

e) No patir deficiències notòries de l'audició ni d'expressió oral, ja que el sistema possibilita l'atenció basant-se, principalment, en la comunicació verbal entre la persona usuària i el Centre d'Atenció, sempre que aquestes persones no disposin dels mitjans tecnològics adients per fer ús del sistema.

Article 7

Tipologia de persones usuàries

Tenen la condició de persona usuària les següents:

a) Titular del servei: és la persona que compleix els requisits necessaris per ser usuària del servei de TAD, al domicili de la qual s'instal·larà un terminal i a la qual es lliurarà una unitat de control remot (UCR).

b) Persona beneficiària/ària amb unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que conviu amb la persona titular del servei i que, alhora, compleix els requisits per ser-ne usuari i manifesta que també necessita el servei. Aquesta segona persona usuària també disposarà d'una UCR addicional per al seu ús exclusiu i substituirà la persona titular en el cas que aquesta causi baixa.

c) Persona beneficiària/ària sense unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que conviu amb la persona titular i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona però que no té capacitat física o psíquica per poder sol·licitar per si mateixa aquesta atenció i, per tant, no pot fer ús de la UCR. Aquest tipus d'usuari ha de ser donat de baixa quan causi baixa la persona titular, excepte que passi a dependre d'una altra persona titular amb la qual també convisqui.

Capítol III

Del procediment de concessió, baixa i suspensió del servei

Article 8

Críteris i procediment d'accés

L'accés de les persones usuàries al servei de TAD es produeix a través dels serveis socials comunitaris bàsics, d'acord amb el procediment que s'estableix a continuació.

8.1. Sol·licitud

La persona interessada a obtenir la prestació del servei TAD, o la persona que el representa legalment, ha de presentar la sol·licitud, segons el model que estableixi l'Ajuntament d'Alcúdia, als serveis socials comunitaris bàsics del seu municipi.

La sol·licitud s'ha de presentar acompanyada de la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI del l'usuari.
- Targeta sanitària.
- Certificat de convivència de l'usuari.
- Acceptació voluntària i conscient del Servei TA mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta.
- Dades de contacte del familiar
- Full de medicació del persona beneficiària



- Dades bancàries per a la domiciliació dels rebuts.
- Consentiment de dades.
- Certificat de discapacitat, si escau.

Els serveis socials comunitaris bàsics han de comprovar la veracitat de les dades aportades i es reserven el dret d'exigir aclariments o altres documents complementaris.

8.2. Valoració

Un cop admesa la sol·licitud, les persones professionals dels serveis socials comunitaris bàsics

municipals han de concertar una entrevista o una visita al domicili de la persona usuària potencial per tal de verificar les circumstàncies socials i familiars, així com per poder valorar la necessitat de comptar o no amb el servei.

La sol·licitud, juntament amb la documentació pertinent i l'informe de valoració personal tècnimunicipal, s'ha de remetre a l'empresa adjudicatària.

8.3. Proposta de resolució

Els expedients de concessió del servei de TAD els ha de resoldre l'Ajuntament d'Alcúdia, a la vista de l'informe dels serveis socials comunitaris bàsics i de la proposta formulada pel/la tècnic/a, proposta que, com a mínim, s'ha de pronunciar sobre els aspectes següents:

- a) Si la persona usuària compleix els requisits per ser admesa al servei o si, contràriament, es proposa la denegació motivada de la sol·licitud.
- b) En cas d'admissió, determinar quina serà el tipus d'usuari que s'assigni al persona beneficiària, i en quines condicions materials i tècniques es prestarà el servei.

8.4. Resolució

Elaborada la proposta tècnica anterior, aquesta s'ha d'eleva a batlia o regidor/a delegat/da competent en matèria de serveis socials perquè dicti una resolució motivada. La resolució s'ha de posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei. Així mateix, en els casos de denegació, també s'ha de comunicar a la persona sol·licitant. Contra aquesta resolució es poden interposar els recursos que legalment corresponguin. El procediment administratiu conclou amb la signatura de l'Acord del Servei corresponent entre la persona usuària i l'entitat prestadora del servei.

8.5. Llista d'espera

En el supòsit que, per manca de capacitat del servei o de disponibilitat pressupostària, aquest no es pugui oferir temporalment, les sol·licituds que es presentin d'acord amb el procediment anterior restaran pendents de tramitació fins que les disponibilitats del servei permetin valorar-les.

A aquest efecte, el/la tècnic/a en treball social encarregat de la instrucció dels expedients ha d'elaborar una llista d'espera per rigorós torn de petició.

8.6. Supòsits d'urgència

Es considera supòsit d'urgència tota situació excepcional en la qual la persona sol·licitant es pot beneficiar del servei sense haver d'esperar la corresponent resolució segons el tràmit normalitzat. L'atorgament d'aquest benefici resta condicionat a l'existència de plaça vacant.

Amb aquests supòsits es preveu qualsevol circumstància que, pel seu especial risc social, per crisi greu o malaltia, requereixi la prestació immediata del servei.

En qualsevol cas, les persones que en resultin beneficiades han de complir els requisits que es recullen en aquest reglament.

La valoració de la urgència l'ha d'efectuar el/la treballador/a social referent de l'expedient, acompanyat amb l'informe social justificatiu i la documentació que s'acompanyi, amb el vistiplau de batlia o regidor/a delegat.

En aquests supòsits, l'entitat prestadora del servei ha de donar d'alta la persona sol·licitant en el termini màxim de quaranta-vuit (48) hores des que l'Ajuntament d'Alcúdia ho comuniqui i d'acord amb el procediment que es recull en l'article 11 d'aquest reglament.

No obstant això, aquesta mesura té caràcter provisional fins que no es ratifiqui per resolució de batlia o regidor/a competent en matèria de serveis socials de l'Ajuntament.



Article 9

Alta en el servei

9.1. Recepcionada la documentació corresponent a la sol·licitud a l'Ajuntament d'Alcúdia i valorada la idoneïtat del servei, la persona usuària o familiar representant han de subscriure un document contractual (Acord del Servei, annexa 1) que reculli les condicions de la seva prestació.

9.2. L'alta de les persones usuàries en el servei es produeixen des del moment que s'instal·li el terminal en el seu domicili.

L'entitat prestadora del servei ha de donar d'alta a la persona en el termini màxim de deu dies (10) naturals des de la data de la recepció de la resolució emesa per batlia o regidor/a delegat per la qual es concedeix el servei.

9.3. Amb aquesta finalitat, l'Ajuntament ha de proporcionar a l'entitat les dades de contacte de la persona usuària, per tal de fixar la data i l'hora per instal·lar el terminal i la UCR necessaris per al funcionament del servei, d'acord amb el procediment següent:

- a) L'entitat prestadora del servei ha d'efectuar una visita al domicili de la persona sol·licitant, durant la qual s'ha d'emplenar un document recollint les dades generals i específiques de la persona usuària i, instal·lar-hi el terminal i la UCR corresponents; moment en què es produeix l'alta en el servei.
- b) L'entitat prestadora del servei ha de comunicar l'alta a l'àrea de Benestar Social.

La franja horària de visites domiciliàries per a la instal·lació, el manteniment i la coordinació és de dilluns a divendres de nou (9:00) a devuit (18:00) hores.

9.4. L'entitat prestadora del servei ha de registrar les actualitzacions que puguin produir-se en cas de modificacions substancials en les condicions de prestació del servei, mentre aquest romangui en alta i el temps legalment establert posteriorment a la baixa. El departament competent en matèria de serveis socials podrà requerir-li aquest document als efectes d'estudi, explotació estadística i seguiment de la prestació del servei.

Article 10

Suspensió temporal

10.1. La suspensió temporal del servei es pot produir per absència temporal de la persona usuària en el domicili, motivada per hospitalització, sortida de vacances, estada temporal en centre residencial o altres motius similars que determinin la interrupció de la comunicació entre la persona atesa i el CA, sense que això suposi la retirada de l'equipament.

La persona interessada ha de notificar l'absència a l'entitat prestadora del servei, i el període màxim de suspensió del servei corresponent, excepte per causes degudament justificades, no pot ser superior a tres (3) mesos continuats. La persona usuària causarà baixa definitiva si se supera el període màxim establert.

En casos excepcionals s'ha d'establir un termini concret de tornada. Finalitzat aquest període, si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el servei, s'ha de reactivar l'atenció en les condicions en les quals es prestava.

10.2. La suspensió del servei no afecta el deure de l'usuari d'abonar el preu corresponent.

10.3. Les persones usuàries del servei de TAD han d'estar degudament informades del procediment que s'ha de seguir per activar la suspensió temporal i, si escau, reactivar la prestació del servei.

10.4. L'entitat prestadora del servei ha de comunicar al departament de serveis socials les peticions de suspensió i de reactivació que rebí.

Article 11

Revisió de la situació de la persona usuària

11.1. Quan els serveis socials comunitaris o l'entitat prestadora del servei tinguin coneixement de la modificació de les circumstàncies que van servir de base per a la concessió del servei, s'ha de revisar l'expedient.

11.2. El tècnic o la tècnica dels serveis socials, un cop revisada la documentació que en el seu cas s'hagi presentat o requerit, ha d'eleva la corresponent proposta a la batlia o Regidor/a delegat/da competent en matèria de serveis socials perquè emeti una resolució en el sentit que correspongui.





Article 12

Baixa del servei

12.1. La persona usuària causarà baixa per alguna de les causes següents:

- a) A petició pròpia.
- b) Per defunció.
- c) Per desaparició de les causes que motivaren la concessió.
- d) Per incompliment reiterat de les seves obligacions.
- e) Per no emprar correctament el servei de conformitat amb les indicacions de l'entitat prestadora o per obstaculitzar el seguiment i la comprovació del funcionament del sistema.
- f) Per traslladar el domicili fora de l'illa.
- g) Per falsejar o ocultar dades i documents.
- h) Per manca de pagament del preu públic o de la quantitat estipulada.

12.2. Els expedients de baixa els ha de resoldre el departament competent en matèria de serveis socials de l'Ajuntament, mitjançant resolució motivada de la batlia o regidor/a delgat/da a la vista dels informes i la proposta formulada pel tècnic o la tècnica de l'expedient.

12.3. La resolució s'ha de posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei. Així mateix, excepte en el supòsit de defunció, la resolució també s'ha de comunicar a la persona usuària. Contra aquesta resolució es poden interposar els recursos que legalment corresponguin.

12.4. L'entitat prestadora del servei, un cop rebuda la comunicació, s'ha de posar en contacte amb la persona usuària per tal de fixar dia i hora per retirar el terminal, dia en el qual se signarà un document acreditatiu de la retirada de l'equip.

12.5. Finalment, l'entitat prestadora del servei ha de comunicar la baixa en el servei al Departament de Benestar Social.

Capítol IV

Del finançament del servei

Article 13

Finançament

El servei de TAD és un servei que, de conformitat amb la normativa vigent aplicable en matèria de règim local, es pot finançar mitjançant l'establiment i la gestió d'un preu, ja que comprèn la realització d'un servei que afecta o beneficia l'usuari de manera particular. Per aquest motiu, el servei es finança de la manera següent:

- a) D'una banda, per les aportacions efectuades per les persones usuàries mitjançant l'abonament del preu aprovat segons l'ordenança fiscal municipal.
- b) D'altra banda, per fons propis a càrrec dels pressupostos municipals, condicionats en qualsevol cas a l'existència de crèdit adequat i suficient.

Tot això sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules amb altres administracions, en el marc de la legislació en matèria de serveis socials, que puguin concretar aportacions a favor de l'Ajuntament d'Alcúdia.

Capítol V

Drets i deures de les persones usuàries

Article 14

Informació de les persones usuàries

Els persones usuàries del servei de TAD resten obligats a notificar a l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament o a l'entitat prestadora del servei qualsevol variació de les circumstàncies que hagin servit de base per a la concessió del servei, especialment respecte de la seva situació econòmica per tal d'actualitzar la situació i, si escau, l'import del preu que corresponent a abonar.

Article 15

Drets de les persones usuàries

L'Ajuntament d'Alcúdia i l'entitat prestadora del servei han de garantir el respecte als drets de les persones usuàries del servei, en concret:

- a) Dret a accedir al servei en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació





sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.

- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre la prestació del servei i els requisits per accedir-hi, així com a disposar dels ajuts i suports necessaris per comprendre la informació que els donin si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si escau, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a ser informades del procés d'intervenció i a participar en l'elecció de les prestacions entre les opcions que se'ls presentin, sempre que aquests fets no vagin en contra del desenvolupament normal de l'atenció ni perjudiquin qualsevol de les parts que intervenen.
- e) Dret a rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure.
- f) Dret a renunciar a la prestació del servei concedit en els termes establerts per la legislació vigent.
- g) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin l'entitat prestadora del servei i l'Ajuntament d'Alcúdia, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- h) Dret a accedir, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- i) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- j) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- k) Dret a fer suggeriments i reclamacions.
- l) Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes.
- m) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- n) Dret a rebre un tracte correcte i respectuós per part d'les persones professionals que intervenen en el servei.
- o) Dret a sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de tres (3) mesos.
- p) La resta de drets que estableix la normativa que regula els centres i serveis.

Els drets de les persones usuàries tenen com a límit els dels altres i l'acceptació de les normes que regeixen la prestació del servei.

Article 16

Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del servei tenen els deures següents:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts per a la prestació del servei.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, així com comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Contribuir al finançament del cost del servei, en funció de la seva capacitat econòmica i patrimonial.
- d) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- e) Comunicar al CA, amb antelació suficient, qualsevol absència temporal del domicili que impedeixi la prestació del servei.
- f) Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el servei i facilitar el lliurament del terminal i de la UCR.
- g) Manipular adequadament i amb responsabilitat els aparells cedits per a la prestació del servei (terminal i UCR).
- h) Permetre als professionals del servei l'accés al domicili per revisar, fer el manteniment, reposar i retirar la tecnologia quan sigui necessari.
- i) Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei i respectar la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.
- j) Signar el corresponent contracte assistencial (annexa 1) amb l'entitat prestadora del servei.
- k) Complir les disposicions contingudes en aquest el reglament.
- l) La resta de deures que estableixi la normativa que regula els centres i serveis.

Article 17

Canals de participació

S'entén per dret de participació de les persones usuàries o dels seus familiars el de prendre part activa en les decisions que afectin, directament o indirectament, l'organització i el funcionament del servei de TAD. En garantia d'aquest dret, poden participar en:

- a) L'avaluació de les seves necessitats, tot definint quines són aquestes segons la seva opinió.
- b) L'organització i el funcionament del servei del qual són persones usuàries.
- c) Avaluació periòdica del servei.

El canal de participació de les persones usuàries o dels seus familiars són els serveis socials comunitaris bàsics o l'entitat prestadora del





servei.

Article 18

Suggeriments i reclamacions

Els persones usuàries i les famílies tenen la possibilitat de participar directament en el funcionament del servei, de forma continuada o puntualment, mitjançant la presentació de suggeriments i reclamacions. S'entén per suggeriment tota proposta de modificar algun aspecte de la dotació, l'organització, el funcionament o les pràctiques professionals del servei, amb la finalitat de millorar la qualitat de l'atenció a l'usuari. S'entén per reclamació o queixa tota sol·licitud encaminada a modificar algun aspecte de la dotació, l'organització, el funcionament o les pràctiques professionals del servei, en considerar que l'aspecte que es pretén modificar perjudica, directament o indirectament, l'exercici dels drets dels persones usuàries.

Els persones usuàries, per tal de poder exercir el seu dret a participar, suggerir o reclamar, disposen de fulls de reclamació (instàncies) que resten a la seva disposició en els serveis socials comunitaris bàsics dels ajuntaments, així com en l'entitat prestadora del servei.

Les reclamacions i els suggeriments han d'incloure les dades necessàries per tal de poder donar el tràmit establert.

Les reclamacions i els suggeriments s'han de trametre a l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament d'Alcúdia, que els ha de resoldre.

La resposta a les reclamacions i els suggeriments s'ha de notificar per escrit, al més aviat possible, a les persones que n'hagin presentat.

Capítol VI

Règim d'infraccions i sancions

Article 19

Règim d'infraccions i sancions

19.1. L'incompliment de les normes establertes en aquest reglament constitueix una infracció administrativa que pot donar lloc a la imposició d'una sanció.

19.2. Són responsables directes de les infraccions d'aquest reglament les persones autores materials de les infraccions, sigui per acció o omissió.

19.3. La declaració de responsabilitat per infraccions i imposició de la sanció que correspongui, no exonera de l'obligació d'indemnitzar pels danys i perjudicis causats.

19.4. El procediment sancionador que han d'aplicar els òrgans competents per iniciar, instruir i resoldre els expedients sancionadors en matèria de serveis socials és el que estableix la normativa del procediment aplicable en els àmbits de competència de les administracions públiques locals.

Aquest procediment s'ha d'aplicar respectant els principis generals en matèria sancionadora que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, d'acord amb el que estableix la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

L'òrgan competent per imposar les sancions és la batlia o regidor/a delegat/da.

19.5 Les infraccions es classifiquen en lleus, greus i molt greus d'acord amb el que estableixen la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i aquest reglament.

Article 20

Tipologia d'infraccions de les persones usuàries

20.1. Tenen la consideració d'infraccions lleus:

- a) No fer un ús adequat o no conservar i mantenir el terminal en bones condicions d'acord amb l'ús al qual està destinat.
- b) No abonar el preu corresponent a la prestació del servei en la forma i el termini que es determini.
- c) No informar els serveis socials comunitaris o a l'entitat prestadora del servei sobre qualsevol modificació de les circumstàncies socials i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació del servei.
- d) No complir els deures que es recullen en aquest reglament i en la normativa vigent aplicable, sempre que no estigui tipificat com a greu o molt greu.

20.2. Tenen la consideració d'infraccions greus:



- a) La reiteració de dues faltes lleus en un termini de sis mesos.
- b) No respectar els pactes, els acords i els compromisos establerts per a la prestació del servei.
- c) No facilitar tota la informació que li demanin els serveis socials comunitaris o a l'entitat prestadora, per a la correcta prestació del servei.

20.3. Tenen la consideració d'infraccions molt greus:

- a) La reiteració de dues faltes greus en un termini de sis mesos.
- b) Ocultar o falsejar les dades.

Article 21

Sancions per infraccions de les persones usuàries

21.1. Les infraccions lleus es poden sancionar amb una amonestació o una multa per un import de fins a la meitat de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM).

21.2. Les infraccions greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició de persona usuària per un termini d'entre dues i quatre setmanes.

21.3. Les infraccions molt greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició de persona usuària per un termini de sis setmanes o amb l'extinció de la prestació.

Disposició final

Aquest Reglament entrarà en vigor quan hagin transcorregut 15 dies hàbils des que s'hagi publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*."

El que es fa públic per a general coneixement.

Alcúdia, 2 de juny de 2015

La Batlessa,
Coloma Terrasa Ventayol

