

Expte: 0013226-2021

**PROPUESTA DE CONTENIDOS DE LA NORMA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES DOMICILIARIAS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y SERVICIO DE TELEASITENCIA****ÍNDICE****CAPÍTULO I- DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.- Ámbito de aplicación

Artículo 2.- Objetivos

**CAPÍTULO II- PRESTACIONES**

Artículo 3.- Prestaciones

**CAPÍTULO III- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Artículo 4.- Personal

Artículo 5.- Horario y período de concesión de la prestación

**CAPÍTULO IV- CONDICIONES DE ACCESO**

Artículo 6.- Condiciones de admisión

Artículo 7.- Condiciones de denegación

Artículo 8.- Acceso al servicio

**CAPÍTULO V- INSTRUCCIÓN Y TRAMITACIÓN**

Artículo 9.- Procedimientos de acceso a las prestaciones.

Artículo 10.- Documentación

Artículo 11.- Subsanación de documentación

Artículo 12.- Tramitación

Artículo 13.- Resolución

**CAPÍTULO VI- COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN**

Artículo 14.- Altas

**CAPÍTULO VII- TIPOS DE BAJAS E INSTRUCCIÓN**

Artículo 15.- Bajas

Expte: 0013226-2021

Artículo 16.- Instrucción de las bajas

### **CAPÍTULO VIII- SEGUIMIENTO**

Artículo 17.- Seguimiento y modificaciones del contenido de la prestación

### **CAPÍTULO IX- PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN EL COSTE DE LOS SERVICIOS**

Artículo 18.- Participación en el coste de los servicios

### **CAPÍTULO X- OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS**

Artículo 19.- Compromisos del usuario

### **CAPÍTULO XI- INFRACCIONES Y SANCIONES**

Artículo 20.- Infracciones

Artículo 21.- Sanciones

Artículo 22.- Procedimiento y órganos sancionadores

Artículo 23.- Medidas provisionales y cautelares

Artículo 24.- Recursos contra sanciones

**ANEXO I: BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

**ANEXO II: BAREMO DE ACCESO AL BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS CUIDADORAS DE MENORES DE DOCE AÑOS**

**ANEXO III: BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

**ANEXO IV: CUESTIONARIO MÉDICO**

**ANEXO V: INFORME MÉDICO**

**Disposiciones adicionales**

**Disposiciones Transitorias**

**(Disposición derogatoria)**

Expte: 0013226-2021

Expte: 0013226-2021

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. **Ámbito de aplicación.**

1. La presente Ordenanza regula las prestaciones sociales domiciliarias gestionadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza. Estas prestaciones son:

- a) El Servicio de Ayuda a Domicilio: Consiste en la prestación de una serie de atenciones y cuidados de carácter personal, doméstico y psicosocial a los individuos y unidades de convivencia en su domicilio cuando se hallan en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales, así como de apoyo a sus cuidadores.
- b) El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria: Consiste en la prestación de un servicio que a través de la línea telefónica o terminal móvil, en su caso, y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención que permite a los usuarios desde su domicilio ponerse en contacto con el centro de atención durante las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año y ser atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. Va destinado a las personas que tengan una disminución física o sensorial, o sean personas en situación de riesgo, debido a su estado de salud; o bien tengan una edad muy avanzada y vivan solos.

2. Las prestaciones reguladas en la presente Ordenanza son de titularidad individual y de carácter intransferible, y como tal, sólo pueden ser disfrutadas por el usuario.

No se prestará el servicio a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica o concesión del servicio, sin perjuicio de los servicios de atención de las necesidades domésticas que, por su naturaleza, puedan beneficiar indirectamente a los convivientes del usuario.

Tampoco se prestarán más actividades y tareas que las prescritas en la resolución administrativa de concesión de la prestación ni otras actuaciones de carácter sanitario o de cualquier otra índole que requieran una cualificación profesional específica.

3. La gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia Domiciliaria se regirá, en cuanto a la prestación del mismo, condiciones y procedimiento de acceso, altas y bajas y aportación del beneficiario, en tanto vaya dirigido a usuarios incluidos en el Programa de Individual de Atención aprobado mediante Resolución del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, por el instrumento jurídico que formalice el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza para la atención a personas en situación de dependencia en cualquiera de las prestaciones sociales domiciliarias en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza.

Expte: 0013226-2021

De forma supletoria, será de aplicación el desarrollo reglamentario que a tal efecto se apruebe por el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón para la regulación de las prestaciones sociales domiciliarias indicadas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

## **Artículo 2. Objetivos.**

Los objetivos que persigue la concesión de las Prestaciones Sociales Domiciliarias son:

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

## **CAPÍTULO II. PRESTACIONES**

### **Artículo 3. Prestaciones.**

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

- a) De atención a las necesidades domésticas o del hogar:
  - 1º Limpieza cotidiana de la vivienda.
  - 2º Limpieza general del domicilio en casos específicos de necesidad determinada por el/la trabajador/a social del Centro Municipal de Servicios Sociales.
  - 3º Recogida, lavado, repaso y planchado de ropa, siempre y cuando el beneficiario de la prestación disponga de lavadora y plancha.
  - 4º Compra y cocinado de alimentos y limpieza de vajillas.
  - 5º Colaborar en la ingestión de alimentos y en la vestimenta de las personas que por su situación sociosanitaria lo precisen.
  - 6º Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal cuya necesidad de arreglo se presente de modo imprevisto y que el usuario por sus limitaciones no pueda arreglar, siempre y cuando no se precise para ello de la intervención de un profesional especialista.

Expte: 0013226-2021

## b) De atención personal:

1º Movilización y tareas de aseo e higiene habitual de los usuarios, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter sanitario, excepto la ayuda en la ingestión de medicamentos prescritos. Queda terminantemente prohibido realizar curas de cualquier tipo, así como administración de alimentos o medicamentos vía intramuscular, intravenosa o similares.

2º Compañía y entretenimiento en el propio domicilio, velando siempre por la seguridad del usuario, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter educativo- escolar.

3º Compañía y gestiones en traslados fuera del domicilio: Centro de día, visitas médicas, visitas a la familia, centros escolares, etc., así como recogida y entrega de documentos de forma esporádica.

4º Promoción de hábitos personales y sociales.

5º Asesoramiento, seguimiento y tratamiento social.

6º Desarrollo de habilidades para las actividades de la vida diaria en los propios usuarios.

## 2. El servicio de teleasistencia domiciliaria prestará las siguientes tareas y/o servicios:

a) Atención personalizada y continua a través del teléfono.

b) Seguimiento social.

## 3. El servicio de teleasistencia comprende las siguientes modalidades:

a) Teleasistencia domiciliaria fija: es el servicio de teleasistencia prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo. Cada terminal en el domicilio podrá llevar asociados uno o más dispositivos periféricos que permitan optimizar las prestaciones del servicio de teleasistencia.

b) Teleasistencia domiciliaria móvil: es el servicio de teleasistencia prestado, tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria. Se prestará mediante terminales móviles de telefonía, adaptados tecnológicamente para el uso por personas mayores y/o con determinadas discapacidades, que cuenten con dispositivos que permiten la emisión de alarmas y la localización de la persona usuaria.

Expte: 0013226-2021

## **CAPÍTULO III. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

### **Artículo 4. Personal.**

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

- a) Auxiliares domiciliarias: Son los/as profesionales encargados/as de realizar las tareas asignadas por el/la trabajador/a social correspondiente, de atención a las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Trabajadores/as sociales: Realizan la recepción de casos, estudio de solicitudes, asignación de prestaciones, seguimiento, control y tratamiento social de los casos.

Si bien ese es el personal que directamente interviene en la prestación del servicio, se contará con el tipo de personal necesario para las tareas administrativas, organizativas y psicosociales que sean precisas.

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

- a) Trabajadores/as sociales que realizan la recepción de casos, estudio de solicitudes, asignación de la prestación, seguimiento, control y tratamiento social de los casos.
- b) Personal de atención telefónica que realizan el servicio permanente de atención e información al usuario.

Los procedimientos mediante los cuales se realizaran estos servicios son:

- a) Directamente por parte del Ayuntamiento a través de los profesionales de los servicios sociales.
- b) Indirectamente, mediante adjudicación de la gestión de servicios en cualquiera de las formas de concertación o contrato de servicios. Los pliegos de condiciones técnicas o documento análogo en caso de acción concertada que, en su caso, se aprueben para la gestión de las prestaciones, garantizarán la debida formación de todo el personal que preste los servicios.

Así mismo, las empresas que opten a la adjudicación deberán estar debidamente acreditadas de acuerdo con la normativa autonómica que pueda establecerse para la prestación de estos servicios. Las entidades privadas no podrán subcontratar la ejecución de la prestación principal del servicio de ayuda a domicilio entendiéndose por tal la atención regular y continuada realizada en el domicilio de la persona usuaria

Expte: 0013226-2021

3. El Ayuntamiento de Zaragoza realizará anualmente un informe de evaluación y seguimiento de las prestaciones contempladas en la presente ordenanza, para lo cual se realizarán las acciones oportunas de recogida, intercambio y explotación de datos.

#### **Artículo 5. Horario y período de concesión de la prestación.**

1. Para las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio la prestación tendrá el siguiente período y horario:

- a) El período por el que se concede con carácter general es anual y prorrogable de oficio, siempre y cuando persistan las condiciones iniciales. El período mínimo de concesión será semestral, salvo cuando concurren circunstancias excepcionales o de urgencia.
- b) La prestación del servicio se podrá realizar tanto en horario de mañana como de tarde, entendiéndose por tal comenzar a las 7.00 horas y finalizar a las 22.00 horas, tanto en días laborables como festivos. En días festivos, la prestación preferente será la de servicios de atención de carácter personal.
- c) El servicio máximo será de dos horas por día de servicio prestado.
- d) El máximo del servicio será hasta seis horas semanales.
- e) El servicio mínimo será de una hora continua y las fracciones de hora serán de 15 minutos de duración. De manera excepcional podrán establecerse periodos mínimo de 30 ó 45 minutos.
- f) Cuando en una misma unidad de convivencia varios miembros tengan derecho al servicio, a cada usuario se le asignarán las horas de atención personal que le corresponda. Las horas de atención doméstica asignadas a la totalidad de los miembros con derecho de la unidad de convivencia no podrá superar el límite máximo de horas establecido para el usuario con mayor intensidad.
- g) La intensidad del servicio será con carácter de 2 a 6 horas semanales.

2. En el caso de que la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio tenga como objetivo el Apoyo al Cuidador/a debido a una situación sobrevenida, tanto por razones psico-físicas o que la persona dependiente lo sea por tener menos de 12 años de edad la prestación se someterá a las siguientes peculiaridades:



Expte: 0013226-2021

- a) El máximo de horas al año que se podrá prestar a una misma unidad de convivencia no excederá de un máximo de 220 horas, improrrogables en doce meses desde la fecha de alta.
- b) El horario diario (mañanas, tardes o noches) y el número de horas semanales se ajustarán a las peculiaridades del caso. Cuando las horas de prestación superen las diez horas semanales será preciso un informe del/la Trabajador/a Social correspondiente, que justifique tal servicio.
- c) El servicio mínimo será de una hora continua y las fracciones de hora serán de 30 minutos de duración. De manera excepcional podrán establecerse periodos mínimo de 30 ó 45 minutos.

3. En el caso que del servicio Teleasistencia, las condiciones serán las siguientes:

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

## **CAPÍTULO IV. CONDICIONES DE ACCESO**

### **Artículo 6. Condiciones de admisión.**

1. Los solicitantes de las prestaciones sociales domiciliarias en cualquiera de sus modalidades y que no tengan prescrito algunos de estos servicios en el marco del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia deberán cumplir los siguientes requisitos para ser admitidos como usuarios de las prestaciones sociales domiciliarias:

- a) Estar empadronado y tener residencia efectiva en el término municipal de Zaragoza.
- b) Obtener un mínimo de 30 puntos en la valoración de las circunstancias prevista de acuerdo con el sistema de valoración del Anexo I, II y III.

2. El Servicio de Teleasistencia Móvil se concederá a todos aquellos solicitantes del Servicio de Teleasistencia que, careciendo de línea fija, acrediten mediante informe médico el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Personas en soledad o que cuenten con patologías sanitarias que conlleven un alto riesgo cardiovascular o cerebral o deterioro cognitivo grave
- b) Personas que cambien de domicilio con carácter permanente cuando su atención sanitaria así lo requiera, en cuyo caso el servicio de teleasistencia móvil entrará dentro del objeto del contrato cuando la persona usuaria se encuentre empadronada en el municipio de Zaragoza

Expte: 0013226-2021

3. Las prestaciones sociales domiciliarias reguladas en la presente ordenanza constituyen derechos de carácter complementario de las personas, por lo que el acceso a las mismas está destinado a quienes no cumplan los requisitos para obtener las prestaciones de carácter esencial mediante el reconocimiento de la situación de dependencia.

La solicitud de acceso a cualquiera de las prestaciones sociales domiciliarias reguladas en esta ordenanza requiere que previamente o con carácter simultáneo se solicite a la Administración competente las mismas prestaciones calificadas como esenciales en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. Se entenderá que la solicitud del reconocimiento de la solicitud de dependencia y del derecho a las prestaciones consiguientes es simultánea cuando se realice dentro de los diez días hábiles siguientes a la de las prestaciones complementarias.

No será necesaria la solicitud de las prestaciones de carácter esencial cuando, según valoración fundamentada de los profesionales del Centro Municipal de Servicios Sociales, resulte evidente y manifiesta la falta de concurrencia de los requisitos exigidos para el reconocimiento de la situación de dependencia.

En caso de ser reconocida la situación de dependencia con la consiguiente prestación domiciliaria de carácter esencial, quedará sin efecto la prestación complementaria si hubiera sido concedida con anterioridad a la resolución de aquellas. Si no se hubiera resuelto todavía la solicitud de la complementaria, se procederá a su archivo previo dictado de la resolución correspondiente.

#### **Artículo 7. Causas de denegación.**

Serán causas de denegación de los Servicios regulados en el presente Ordenanza, las siguientes:

- a) No cumplir lo previsto en cualquiera de los apartados del artículo 6.
- b) La ocultación de datos.
- c) La falta de presentación de la documentación requerida.
- d) No disponer de los medios oportunos y condiciones para que sea llevado a cabo el servicio.
- e) Persistir las circunstancias que motivaron la retirada del servicio a través de un expediente sancionador.
- f) Ser beneficiario de Servicios o Prestaciones económicas derivadas de la aplicación y desarrollo del Sistema para la Autonomía personal y Atención a la Dependencia, cuando el propio Sistema los considere incompatibles con las prestaciones sociales domiciliarias a las que se refiere la presente ordenanza.

Expte: 0013226-2021

- g) Haber renunciado a otros Servicios o Prestaciones económicas derivadas de la aplicación y desarrollo del Sistema para la Autonomía personal y Atención a la Dependencia.
- h) La negativa a la firma del documento “compromisos del usuario” comprensivo de las obligaciones especificadas en el artículo 12.
- i) Por falta de consignación presupuestaria.

#### **Artículo 8. Acceso al servicio.**

1. Las solicitudes de la prestación cuya finalidad sea el apoyo al cuidador por causa sobrevenida o para la atención a menores de 12 años que sean concedidas, se atenderán con cargo a la consignación presupuestaria prevista y serán denegadas cuando en el momento de la solicitud no puedan ser atendidas por falta de consignación presupuestaria.
2. El resto de solicitudes de prestaciones sociales domiciliarias que sean concedidas y que no puedan ser dadas de alta por limitaciones presupuestarias, pasarán a formar parte de la lista de espera.
3. El orden de acceso a la prestación se establecerá en base a los puntos obtenidos en el baremo de valoración previsto en el Anexo I, II y III. Si en un mismo domicilio hubiera más de una persona susceptible de serle aplicable el baremo de valoración se considerarán los puntos obtenidos por la persona con mayor puntuación. A igualdad de puntos tendrán preferencia las solicitudes en las que mayor sea la edad de la persona y si persistiera la igualdad, la fecha en que fue presentada la solicitud.
4. Podrá iniciarse la inmediata prestación del servicio en caso de urgente necesidad cuando, tras aplicar el baremo correspondiente, se requiere intervenir con inmediatez por hallarse amenazada la salud o la seguridad básica de la persona a atender y no disponer de una persona que pueda hacerse cargo de la misma.

La propuesta de atención urgente se formulará por el personal de referencia del Centro de Servicios Sociales y requerirá la posterior tramitación del procedimiento de acceso de acuerdo con los artículos siguientes.

### **CAPÍTULO V.- INSTRUCCIÓN Y TRAMITACIÓN**

#### **Artículo 9. Procedimientos de acceso a las prestaciones.**

El procedimiento para la concesión de los Servicios Sociales Domiciliarios podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte:

- a) Si se inicia a instancia de parte las solicitudes se presentarán en el Centro Municipal de Servicios Sociales que le corresponda al solicitante. Dichas solicitudes

Expte: 0013226-2021

irán firmadas por los usuarios o representante legal y en las mismas se reflejará qué prestación o prestaciones solicitan.

- b) Si se inicia de oficio, en casos de urgente necesidad, deberán garantizarse en su tramitación los requisitos y circunstancias documentales fijados para el caso de iniciarse a instancia de parte. Una vez aplicado el baremo de valoración correspondiente, y comunicada la situación de urgencia a la entidad titular del servicio, podrá iniciarse la prestación del servicio, debiéndose aportar en cuanto sea posible la documentación que proceda para proseguir la tramitación del procedimiento.

### **Artículo 10. Documentación.**

1. La solicitud de las prestaciones sociales domiciliarias deberán acompañarse de los siguientes documentos:

- a) Copia del DNI, NIE o Pasaporte en vigor.
- b) Acreditación de empadronamiento o consentimiento del interesado al Ayuntamiento de Zaragoza para el acceso directo a su contenido.
- c) Documento acreditativo de asistencia sanitaria.
- d) Informe de salud extendido por el sistema público de salud.
- e) Autorización al tratamiento de sus datos en los ficheros informáticos y cesión de los mismos a las empresas y entidades gestoras para su exclusiva utilización en la gestión de los servicios correspondientes, así como a las Administraciones Públicas para el desarrollo de sus competencias y funciones.
- f) Las personas que padezcan algún tipo de discapacidad presentarán el certificado del organismo público acreditativo de la misma o consentimiento del interesado al Ayuntamiento de Zaragoza para el acceso directo a su contenido.
- g) Copia de la última declaración del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas o en su caso autorización para la obtención de la misma por la entidad local por todos los miembros de la unidad familiar, o en su defecto declaración de ingresos, o consentimiento del interesado al Ayuntamiento de Zaragoza para el acceso directo a su contenido.
- h) Certificado catastral de bienes rústicos y urbanos o en su caso autorización para la obtención del mismo por la entidad local, o consentimiento interesado del Ayuntamiento de Zaragoza para el acceso directo a su contenido.
- i) Datos de domiciliación bancaria.

Expte: 0013226-2021

j) Justificante de haber solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia y de las prestaciones sociales domiciliarias vinculadas a la misma o, en su caso, declaración responsable de de que va a proceder a su solicitud en el plazo máximo de diez días hábiles, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 6.

k) En caso de haberse solicitado con anterioridad, se acompañará resolución administrativa que acredite la denegación de la solicitud o baja definitiva de cualquiera de las prestaciones sociales domiciliarias cuyo disfrute se solicita, o consentimiento del interesado al Ayuntamiento de Zaragoza para el acceso directo a su contendio.

2. El solicitante presentará los originales de los documentos, escaneados previa compulsación de los mismos en caso de presentar la solicitud de forma telemática.

3. Las personas que opten por no presentar documentación económica, abonarán el total del coste del servicio.

4. En los casos que el procedimiento sea iniciado de oficio, una vez aplicado el baremo de valoración correspondiente, y comunicada la situación de urgencia a la entidad titular del servicio, podrá iniciarse la prestación del servicio, debiéndose aportar en cuanto sea posible la documentación que proceda para proseguir la tramitación del procedimiento.

#### **Artículo 11. Subsanación de documentación.**

1. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o no se haya acompañado alguno o algunos de los documentos exigidos en esta normativa, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la mencionada Ley.

2. Cuando la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y de las prestaciones esenciales vinculadas a la misma se haya realizado de manera simultánea a la de las prestaciones complementarias, el justificante se aportará en el plazo máximo de los cinco días hábiles siguientes a la terminación del plazo de diez días referido en el artículo 10.1.j). En caso de no presentarse el justificante en dicho plazo, se procederá al archivo de la solicitud, previa resolución al efecto.

#### **Artículo 12. Tramitación.**

1. Las solicitudes, una vez cumplimentadas junto con la documentación requerida en el artículo 10, serán entregadas en el Centro Municipal de Servicios Sociales que corresponda al solicitante, donde serán atendidas y valoradas por el/la trabajador/a social y se emitirá informe-valoración de cada una de las solicitudes.

El informe-valoración se elaborará por escrito poniéndose de manifiesto la concesión o denegación.

Expte: 0013226-2021

2. Si se propone la concesión y la inclusión en lista de espera se especificará:

- a) Puntos obtenidos en el baremo de valoración
- b) Precio público del servicio según ordenanzas fiscales vigentes las cuales se actualizarán en el momento del alta.
- c) Compromisos del usuario.
- d) Relación del aporte documental entregado por el usuario.
- e) Se propondrá la inclusión en la lista de espera del SAD o de Teleasistencia cuando reuniendo las condiciones requeridas para ser concedido el servicio no haya disponibilidades presupuestarias municipales para poder prestarle el servicio.

3. Si se propone la denegación se especificarán las causas que motivan la misma. El documento "Compromiso del usuario" recoge las contraprestaciones particulares del usuario y las generales recogidas en el presente Ordenanza a las que se compromete el interesado, entre las que se incluye el precio público municipal correspondiente. Este documento, así como sus actualizaciones, siempre estará firmado por el interesado y el trabajador social.

#### **Artículo 13. Resolución.**

1. Los informes de valoración serán remitidos al Área municipal competente para las prestaciones sociales objeto de regulación, que resolverá a la vista de este informe y de aquellos otros que se estimasen oportunos y dictará resolución sobre la concesión, inclusión en lista de espera o denegación, en el plazo máximo de tres meses a contar desde el día siguiente al que hubiese sido completada la documentación preceptiva, según lo dispuesto en los artículos 10 y 11.

2. La resolución le será comunicada al solicitante en el medio de comunicación que haya indicado como preferente.

Las resoluciones serán siempre motivadas y expresarán los recursos que contra las mismas se pueden interponer. Los recursos se tramitarán por el Servicio Administrativo del Área competente para las prestaciones sociales objeto de regulación.

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

3. En caso de gestión indirecta o concierto para la prestación del servicio, la Corporación local notificará a la empresa prestadora las resoluciones de concesión, a fin de que proceda a la prestación inmediata del servicio.

#### **CAPÍTULO VI. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN**

Expte: 0013226-2021

#### **Artículo 14. Altas.**

1. Las solicitudes que reuniendo los requisitos establecidos en la presente ordenanza hayan sido resueltas y comunicadas a los solicitantes, serán dadas de alta en el servicio cuando exista disponibilidad presupuestaria.
2. La Oficina del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios comunicará al CMSS la disponibilidad del alta.
3. El Centro Municipal de Servicios Sociales comunicará a las oficinas centrales:
  - a) En el caso de que el/la usuario/a no deseara ser dado de alta o no pudiera prestarse el servicio por causas sobrevenidas, se iniciará expediente de baja definitiva de acuerdo con el procedimiento establecido en los artículos 15 y 16.
  - b) En el caso de que el/la usuario/a aceptase ser dado/a de alta, el/la trabajador social comunicará a las oficinas centrales del servicio:
    - c) Nombre y dirección del/la titular del alta.
    - d) Composición de la unidad de convivencia.
    - e) Relación de nombre y direcciones de personas o entidades relacionadas con el usuario.
    - f) Informe médico, cuyo contenido se ajustará a lo dispuesto en el Anexo IV y V de la presente Ordenanza
    - g) Horas semanales, días semanales, horario diario.
    - h) Horas totales.
    - i) Fecha de alta y fecha de baja.
    - j) Tareas a desarrollar.
    - k) Puntuación obtenida en el baremo de valoración, de acuerdo con el Anexo I, II y III de la presente Ordenanza
    - l) El importe a abonar según las ordenanzas fiscales municipales por los usuario
    - m) La fecha de nacimiento de la persona beneficiaria.
    - n) Compromisos del usuario.
    - o) Las modificaciones que se produzcan en horarios, tareas y lugar de prestación del servicio, como consecuencia de cambios de domicilio en aquellos usuarios que reciban el servicio por prescripción en el marco del Sistema para la Autonomía y la atención a la dependencia.
4. Las oficinas centrales comunicarán a las entidades gestoras de estos servicios los datos mínimos e imprescindibles de los usuarios a los que procede dar de alta.

Expte: 0013226-2021

5. Las empresas o entidades gestoras remitirán a los Centros Municipales de Servicios Sociales y a las oficinas centrales:

- a) La fecha de comienzo de la prestación.
- b) La concreción, si procede, de: horas semanales, días de la semana, horarios, tareas. Esta concreción operativa del servicio a prestar habrá de disponer de la conformidad del CMSS de referencia.
- c) Nombre del auxiliar de ayuda a domicilio y del/la trabajador/a social asignado/a al usuario/a.

6. El CMSS extenderá el parte de alta y lo remitirá a las oficinas del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

## **CAPÍTULO VII. TIPOS DE BAJAS E INSTRUCCIÓN**

### **Artículo 15. Bajas.**

1. Las bajas pueden ser de dos tipos:

a) Bajas temporales: Tendrán la consideración de bajas temporales aquellas que signifiquen un cese temporal en la prestación del servicio como consecuencia de la imposibilidad de prestarlo, bien por visita a familiares, ingreso residencial o sanitario.

Podrá imponerse una baja temporal al usuario en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones adquiridas a través de la resolución de un expediente sancionador.

Solamente tendrán la consideración de bajas temporales en el servicio de ayuda a domicilio, aquellas que no superen los tres meses por año natural, bien en períodos continuos o en períodos alternos, excepto cuando la baja sea motivada por un ingreso hospitalario. En este último caso, el período de baja temporal podrá prorrogarse previa valoración e informe del trabajador social correspondiente que comunicará, en su caso, a la entidad prestataria del servicio.

Las bajas temporales se comunicarán al Trabajador Social correspondiente o a los responsables del Centro de Servicios Sociales, y en su caso, a la entidad prestadora del servicio, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso se comunicará posteriormente.

Las personas que se encuentren en situación baja temporal en el Servicio mantendrán el derecho y reserva del mismo, y no abonarán, mientras se mantengan en esa situación, los precios públicos municipales.

b) Bajas definitivas: Tendrán la consideración de bajas definitivas aquellas que signifiquen un cese definitivo de la prestación cualesquiera que sean sus causas.



Expte: 0013226-2021

Las bajas definitivas se comunicarán a las empresas gestoras de estos servicios y a los usuarios o a su representante legal o familiares más próximos, y será acordada mediante resolución administrativa notificada a la persona usuaria o representante legal, salvo en casos de fallecimiento.

2. Serán causa de baja definitiva en el servicio:

- a) Finalización del período de la concesión del servicio
- b) Superar los tres meses por año natural una baja temporal del Servicio, excepto por ingreso hospitalario debidamente acreditado.
- c) Incompatibilidad con otra prestación o servicio, que esté así establecida en el desarrollo del Sistema para la Autonomía personal y la Atención de la Dependencia.
- d) Ingreso definitivo del/la usuario/a en establecimiento residencial, si sobrepasa el período de tres meses.
- e) Fallecimiento.
- f) Traslado del domicilio fuera del término municipal de Zaragoza.
- g) Cambio de domicilio en el que no se requiera la prestación de los servicios.
- h) Cambio de circunstancias en las que no se requiere la prestación del servicio.
- i) Resolución de un expediente sancionador con resultado de una baja definitiva.
- j) Renuncia voluntaria expresa de la persona usuaria o su representante legal
- k) Cualquier otra causa que imposibilite prestar materialmente el servicio o por modificaciones de las condiciones del usuario que imposibiliten un adecuado uso del servicio.

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

4. En caso de baja definitiva del titular del SAD/ Teleasistencia y, habiendo más de una persona beneficiaria en el domicilio que requiera la permanencia en el mismo y cumpla los requisitos de acceso, podrá solicitar la continuidad en la prestación realizando un cambio de titular. El siguiente titular está obligado a solicitar el cambio en el CMSS correspondiente, en modelo normalizado que facilitará el Ayuntamiento de Zaragoza, aportando documentos actualizados sobre la situación socioeconómica y de salud que no consten en el expediente, hayan sufrido modificaciones o tengan una antigüedad superior a un año.

La nueva situación será evaluada por los trabajadores sociales municipales quienes remitirán al órgano superior correspondiente su valoración y propuesta para que se emita la oportuna resolución.

Expte: 0013226-2021

En el caso de que el titular del SAD /teleasistencia causara baja y ningún otro miembro de la familia tuviera la consideración de persona beneficiaria, si otro conviviente precisara el Servicio deberá realizar una nueva solicitud.

#### **Artículo 16. Instrucción de las bajas.**

1. Las bajas podrán ser instruidas a instancia de parte por voluntad del usuario o su representante legal o cuidador de hecho. Tanto si se trata de una baja temporal como definitiva, el usuario o su representante o cuidador lo comunicará al CMSS y el parte de baja correspondiente será firmado conjuntamente por el Trabajador Social y el usuario o su representante o cuidador, y contendrá los datos de identificación del usuario, los motivos de la baja, así como la fecha en que se dejará de prestarle el servicio o, en el caso de bajas temporales, la fecha de reincorporación al mismo. Este documento será remitido a la Oficina de Administración del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios para su unión al expediente de su razón.

2. Las bajas podrán instruirse por finalización del período de la concesión del servicio. En este supuesto la baja será automática, registrándolo en el archivo correspondiente.

3. Las bajas podrán instruirse de oficio, si del seguimiento de la prestación resultara que el beneficiario no reúne los requisitos para seguir con la prestación o se hubieran producido modificaciones básicas en las circunstancias que motivaron la concesión de la misma con anterioridad a la finalización del período para la que fue concedida, el trabajador social elaborará un informe en el que determinará las causas que motivan la baja en el servicio, y si no se alcanzara un acuerdo de baja, bien temporal o definitiva, con el interesado, se iniciará un expediente de baja obligatoria que se remitirá al Servicio Administrativo del Área competente en las prestaciones sociales objeto de regulación.

Antes de dictarse la consiguiente resolución se dará audiencia al interesado para que en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones y presente las pruebas que estime oportunas.

Transcurrido dicho plazo se continuará el procedimiento aunque el solicitante no hubiese hecho ejercicio de su derecho. El Área competente dictará la resolución procedente, notificándola al interesado a través del Servicio Administrativo. Los recursos que se formulen contra la resolución anterior se tramitarán por el Servicio Administrativo.

4. Las bajas podrá instruirse de oficio por resolución de un expediente sancionador en virtud de las causas señaladas en la Ordenanza y por el procedimiento establecido al efecto en la normativa vigente.

### **CAPÍTULO VIII. SEGUIMIENTO**

#### **Artículo 17. Seguimiento y modificaciones del contenido de la prestación.**

Expte: 0013226-2021

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

A su vez, periódicamente los trabajadores sociales de los centros municipales de servicios sociales mantendrán reuniones con los trabajadores sociales que efectúen el control directo de los casos, al objeto de la supervisión global de los mismos. Este seguimiento periódico permitirá la adecuación de los contenidos de la prestación a la situación real del usuario.

2. Las modificaciones en las condiciones iniciales de la orden de alta que no supongan modificaciones en las horas semanales concedidas se tramitarán desde el CMSS y serán comunicadas a las entidades gestoras del servicio a través del documento Modificaciones, conforme a lo siguiente:

a) La única modificación que podrán introducir las entidades gestoras es la del Auxiliar de Ayuda a Domicilio responsable de la atención al usuario y la del Trabajador Social responsable del seguimiento; no obstante dichas modificaciones las deberán comunicar por anticipado al CMSS y a las oficinas centrales. En ningún caso se modificarán ni las tareas, días, ni los horarios de la prestación sin consentimiento escrito previo del CMSS.

b) Las alteraciones en la prestación del servicio, en las que es la Auxiliar de Ayuda a Domicilio la primera en conocer situaciones tales como: ausencia aparente o real del usuario del domicilio, no abre la puerta, etc., la entidad gestora del servicio indagará sobre la realidad de la alteración y comunicará al CMSS la incidencia y la explicación de la misma.

c) Las modificaciones sugeridas por el usuario deberán ser notificadas y solicitadas previamente al CMSS.

d) Las modificaciones en las condiciones iniciales de la orden de alta que puedan suponer incrementos en las horas de alta concedidas o tareas distintas, requerirán una nueva valoración por parte del trabajador social, en los términos establecidos en el presente Ordenanza.

## **CAPITULO IX. PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN EL COSTE DE LOS SERVICIOS**

### **Artículo 18. Participación en el coste de los servicios**

1. Los beneficiarios de los servicios a los que se refiere esta Ordenanza participarán en su financiación de acuerdo con su capacidad económica y el coste del servicio establecido mediante precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Expte: 0013226-2021

2. La capacidad económica personal de los beneficiarios se determinará en atención a su renta y a su patrimonio neto, que se delimitarán de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable en la materia.

3. Los órganos competentes para la instrucción del procedimiento podrán comprobar de oficio la renta del solicitante y verificar la información aportada mediante la obtención de los datos de carácter económico que sobre ellos existan en las distintas administraciones públicas.

A tal efecto en la solicitud deberá constar el consentimiento inequívoco del interesado, al amparo de lo dispuesto en el Artículo 6 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, sin perjuicio de poder requerir al interesado cualquier documentación necesaria.

En el supuesto de que exista diferencia entre la información aportada por los interesados y la obtenida de la Administración Pública, se utilizará esta última para la determinación de la renta.

4. Para la determinación del patrimonio, el órgano competente para la instrucción del procedimiento podrá requerir del interesado la acreditación de la valoración de su patrimonio mobiliario e inmobiliario, sin computar el valor de la vivienda habitual.

5. Las alteraciones o variaciones que afecten a la capacidad económica del beneficiario en ejercicios siguientes podrán ser tenidas en cuenta para modificar su participación en el coste del servicio.

6. Una vez determinada la capacidad económica del beneficiario, su participación en el coste del servicio será la que resulte por la aplicación del baremo que, a estos efectos, se apruebe con carácter anual por el órgano competente en la materia.

Anualmente el Ayuntamiento de Zaragoza podrá revisar y modificar el baremo para la determinación del precio público a abonar por los usuarios del servicio, en función de la evolución del coste del servicio.

## **CAPÍTULO X. OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS**

### **Artículo 19. Compromisos del usuario.**

A partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio el usuario adquiere los siguientes compromisos y deberes:

Expte: 0013226-2021

- a) Comunicar cualquier cambio en sus circunstancias que pueda tener incidencia en el mismo: Ausencias del domicilio, cambios en la unidad de convivencia, en su situación psicofísica y en sus ingresos, así como hacerse responsable de la veracidad del contenido de los documentos presentados en la solicitud de la prestación.
- b) Tener a disposición de los o las auxiliares domiciliarias todos los medios necesarios en buen uso para realizar sus funciones en las condiciones idóneas. Entre otros: detergentes, utensilios de limpieza, escalera para acceder a lugares elevados, etc.
- c) Mantener a los animales domésticos libres de parásitos y debidamente vacunados para evitar todo tipo de contagios al personal que le atiende a domicilio.
- d) Mantener la instalación eléctrica en condiciones adecuadas para su uso en el transcurso de la atención que recibe.
- e) Disponer de agua corriente en el caso de que sea necesaria dentro de los contenidos del servicio.
- f) Disponer de línea telefónica en el caso de solicitar el servicio de teleasistencia fija
- g) Abonar el precio público establecida en la ordenanza anual.
- h) Guardar el debido respeto al personal que presta el servicio.
- i) Facilitar los datos médicos relativos a los miembros de la unidad de convivencia al objeto de cumplimentar lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- j) Estar presente en el domicilio para que se pueda prestar el servicio (SAD).
- k) Tener residencia efectiva en el domicilio.
- l) Comunicar con una antelación mínima de una semana cualquier ausencia temporal en el domicilio que impida la prestación del servicio, salvo por causa imprevisible
- m) Conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados en el Servicio de Teleasistencia. En el caso de la baja en el Servicio de Teleasistencia, el usuario y/o familiares deberán facilitar la retirada del terminal.
- n) Mantener la vivienda en condiciones mínimas de salubridad y seguridad que permitan la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio
- o) Cumplimiento de los compromisos del usuario firmados en su momento.
- p) A facilitar las tareas de devolución del terminal del Servicio de Teleasistencia, mediante el acceso al domicilio, una vez hay causado baja y finalizado el servicio.
- q) El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar a las sanciones que a continuación se establecen, según lo contenido en el Ordenanza y la normativa vigente aplicable.

Expte: 0013226-2021

## CAPÍTULO XI. INFRACCIONES Y SANCIONES

### Artículo 20. Infracciones.

1. Las infracciones sujetas a sanción se clasifican en leves, graves y muy graves.
2. Son infracciones leves:
  - a) No comunicar la ausencia del domicilio.
  - b) No comunicar el número de miembros que componen la unidad de convivencia.
  - c) No seguir las prescripciones que le sugieran los trabajadores que presten el servicio.
  - d) Utilizar indebidamente el equipo de teleasistencia instalado en el domicilio.
  - e) La demora injustificada en el pago de un recibo del servicio.
3. Son infracciones graves:
  - a) La comisión de dos infracciones leves en el período de seis meses.
  - b) La falta de respeto al personal que presta el servicio.
  - c) Superar el límite de tiempo establecido para la baja temporal.
  - d) Hacer un uso inadecuado del servicio por las siguientes circunstancias:
    - 1º Residencia efectiva en domicilio distinto al señalado en el alta.
    - 2º Dedicar el tiempo de servicio a tareas no incluidas en el alta.
    - 3º Ocultar la presencia de otras personas en el domicilio.
    - 4º La demora injustificada en el pago de dos recibos del servicio.
    - 5º El incumplimiento de los compromisos del usuario acordados.
    - 6º Deterioro de los dispositivos técnicos necesarios para el Servicio de Teleasistencia cuando tenga implicaciones graves en su regular funcionamiento
3. Son infracciones muy graves:
  - a) La comisión de dos infracciones graves en el período de seis meses.
  - b) La agresión física o psicológica y/o el acoso al personal que presta el servicio.
  - c) La demora injustificada en el pago de tres recibos del servicio.
  - d) El incumplimiento doloso de los compromisos del usuario.
  - e) Falsedad en la documentación presentada u ocultación parcial o total de información prioritaria para la prestación del servicio, incluida la declaración responsable prevista en el artículo 10, una vez se ponga de manifiesto con posterioridad a su concesión, la condición de actual beneficiaria o de haber solicitado

Expte: 0013226-2021

con anterioridad a la solicitud el acceso a cualquiera de las prestaciones equivalentes del Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia.

### **Artículo 21. Sanciones.**

1. Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las infracciones mencionadas en el artículo anterior serán las siguientes:

- a) Por infracciones leves: Amonestación por escrito de la Jefatura de Servicio
- b) Por infracciones graves: La suspensión temporal de días efectivos de prestación, siendo un mínimo de tres y un máximo de quince.
- c) Por infracciones muy graves:
  - 1º La baja definitiva del servicio
  - 2º Si a través de la instrucción del expediente sancionador se apreciaran situaciones excepcionales se podrá sancionar con una suspensión temporal de la prestación de cuarenta y cinco días efectivos de prestación.

### **Artículo 22. Procedimiento y órganos sancionadores.**

1. La potestad sancionadora se ejercerá mediante el procedimiento establecido en el Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto 28/2001 de 30 de enero del Gobierno de Aragón.

Será competente para iniciar y resolver el procedimiento el titular de la Consejería del Área a la que se adscriban las prestaciones sociales objeto de regulación, por delegación de la competencia originaria del Gobierno de Zaragoza, de conformidad con el Acuerdo del Gobierno de Zaragoza de 17 de Febrero de 2009.

2. En cualquier momento del procedimiento, los interesados tienen derecho a conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en el mismo, así como a la adecuada observancia de los derechos que a dicho efecto tienen reconocidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común.

3. Las infracciones y sanciones prescribirán conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 40/2015 de 26 de Régimen Jurídico del Sector Público, en razón de su calificación como leves, graves o muy graves.

4. El plazo establecido para la resolución y notificación del procedimiento sancionador es de seis meses, transcurrido el cual se entenderá que ha incurrido en caducidad. A dicho efecto

Expte: 0013226-2021

se entenderá que el día inicial para el cómputo del plazo referido es el correspondiente a la fecha del acuerdo de iniciación adoptado por el órgano competente.

5. Será en el acuerdo de iniciación donde se indicará el órgano encargado de instruir el procedimiento, que corresponderá con carácter general al Servicio Administrativo del Área competente para las prestaciones sociales objeto de regulación.

### **Artículo 23. Medidas provisionales y cautelares**

1. De conformidad con lo establecido en Ley 39/15 de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común, y en el art. 4 del Decreto 28/2001 de 30 de enero del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, podrán adoptarse medidas provisionales antes o durante la tramitación del procedimiento, siempre que existan motivos suficientes en orden a garantizar el restaurar el normal funcionamiento del centro o garantizar la seguridad de personas o bienes.

2. Dichas medidas podrán adoptarse de oficio o a instancia de terceros interesados, y deberán ser siempre fijadas en resolución escrita, resultando ejecutivas desde su dictado.

Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para resolver, podrá adoptar, de oficio, a instancia del instructor o a instancia de parte y de forma motivada, las medidas provisionales que estime oportunas, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

Antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente para iniciar o instruir el procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia inaplazable y para la protección provisional de los intereses implicados, podrá adoptar de forma motivada las medidas provisionales que resulten necesarias y proporcionadas. En tal caso, las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda. Dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

Entre las medidas provisionales que se pueden adoptar está la de la baja temporal en la prestación del servicio, y revestirán siempre el carácter de medida provisional cuya ejecución se estima adecuada al efecto de impedir la continuidad de los efectos de la infracción, y habrán de ajustarse en su aplicación con la intensidad y proporcionalidad que resulte necesaria en razón del objetivo que se pretenda garantizar.

3. En todo caso, sea cual fuere el contenido de la resolución que ponga fin al procedimiento sancionador, deberá expresamente pronunciarse sobre el mantenimiento o levantamiento de



Expte: 0013226-2021

la medida y del destino de los elementos objeto de la intervención que cuando sea posible tendrá una finalidad de carácter social. Deberá justificarse la adopción de las medidas cautelares, que podrán o no consistir en el mantenimiento de las medidas provisionales que en su caso se hubieran adoptado, en la necesidad de garantizar la eficacia de la resolución del procedimiento, en tanto quepa todavía algún recurso ordinario contra la misma en vía administrativa.

#### **Artículo 24. Recursos de las sanciones.**

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

En cualquier caso, tanto la resolución inicial como las que se deriven del procedimiento, deberán indicar al interesado las posibilidades de recurso al que puede acogerse.

**(Disposiciones adicionales)**

**(Disposiciones transitorias)**

**(Disposición derogatoria)**

Expte: 0013226-2021

**ANEXO I: BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

Este baremo no se aplicará a las personas cuidadores habituales de menores de 12 años.

**A) Capacidad Funcional (máximo 45 puntos)**

	Capacidades	Lo hace por sí mismo	Requiere ayuda parcial	Requiere ayuda total	Puntos
1.	Comer y beber	0	6	5	
2.	Regulación de la micción/defecación	0	5	4	
3.	Lavarse/arreglarse	0	5	4	
4.	Vestirse/calzarse/desvestirse/descalzarse	0	5	4	
5.	Sentarse/levantarse/tumbarse	0	2	1	
6.	Control en la toma de medicamentos	0	1,5	0.5	
7.	Evitar riesgos	0	1.5	0.5	
8.	Pedir ayuda	0	2	1	
9.	Desplazarse dentro del hogar	0	3	2	
10.	Desplazarse fuera del hogar	0	3	2	
11.	Realizar tareas domésticas	0	3	2	
12.	Hacer la compra	0	2	1	
13.	Relaciones interpersonales	0	2	1	
14.	Usar y gestionar el dinero	0	2	1	
15.	Uso de los servicios a disposición del público	0	2	1	
	<b>A) TOTAL PUNTOS</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	

Nota aclaratoria: Se adjudica mayor puntuación en la tabla de capacidades, a aquellas personas que requieren ayuda parcial para su ejecución, y menos a las que requieren ayuda total, ya que el SAD se configura como servicio idóneo para las personas que pueden continuar en su domicilio.

Expte: 0013226-2021

**b) Situación sociofamiliar. Redes de apoyo (máximo 40 puntos) Cada ítem es excluyente de los demás.**

	Puntos
1. Persona que vive sola y no tiene familiares o que teniéndolos no le prestan ayuda	40
2. Unidad de convivencia con un miembro clave en situación crítica (temporal o definitiva), que presenta incapacidad total, o imposibilidad para asumir los cuidados y atención	30
3. Tiene ayuda de sus familiares o de su entorno de forma ocasional, e insuficiente	25
4. Su entorno le atiende habitual y continuadamente, precisando actuaciones ocasionales	15
<b>B) TOTAL PUNTOS</b>	

**c) Situación de la vivienda habitual (máximo 10 puntos)**

	Puntos
1. Existen barreras arquitectónicas dentro de la vivienda	6
2. Existen barreras arquitectónicas en el acceso a la vivienda	2
3. Existen deficientes condiciones de salubridad y habitabilidad en la vivienda	2
<b>C) TOTAL PUNTOS</b>	

**d) Otros factores. Cualquier otra circunstancia de relevancia no valorada y suficientemente motivada (máximo 5 puntos)**

	Puntos

Expte: 0013226-2021

D) TOTAL PUNTOS	
-----------------	--

**RESUMEN**

	Puntos
A) Capacidad Funcional	
B) Situación Sociofamiliar – Redes de apoyo	
C) Situación de la vivienda habitual	
D) Otros factores	
PUNTUACIÓN TOTAL (A+B+C+D)	

Expte: 0013226-2021

**ANEXO II: BAREMO DE ACCESO AL BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS CUIDADORAS DE MENORES DE DOCE AÑOS**

**A) Situación familiar. Redes de apoyo (máximo 20 puntos) Cada ítem es excluyente de los demás.**

	Puntos
1. Unidad familiar monoparental sin familiares que le presten ayuda	20
2. Unidad familiar monoparental con familiares que le prestan apoyos de forma ocasional e insuficiente	10
3. Unidad familiar monoparental con familiares o entorno que le prestan apoyos permanentes, precisando apoyos puntuales y esporádicos	5
<b>A) TOTAL PUNTOS</b>	

**B) Otras situaciones (máximo 20 puntos por cada ítem)**

	Puntos
1. Necesidad de apoyo temporal por capacidad mermada puntualmente, por enfermedad u otras circunstancias	
2. Necesidad de apoyo temporal para adquisición de habilidades en tareas funcionales	
3. Sustitución temporal en procesos de incorporación al mercado de trabajo	
4. Persona cuidadora víctima de violencia, en situación de vulnerabilidad social, en situación multiproblemática	
<b>B) TOTAL PUNTOS</b>	

**RESUMEN**

	Puntos
A) Situación familiar	
B) Otras circunstancias	
<b>PUNTUACIÓN TOTAL (A+B)</b>	

Expte: 0013226-2021

Expte: 0013226-2021

### ANEXO III: BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

#### A) Características personales (máximo 30 puntos)

##### A.1. Edad (máximo 15 puntos)

	Puntos
60 años o menos	0
De 61 a 65 años	2
De 66 a 70 años	5
De 71 a 80 años	10
81 años ó más	15

##### A.2. Discapacidad (máximo 15 puntos)

	Puntos
< 33 %	0
De 33 a 64 %	5
De 65 a 74 %	10
De 75 a 100 %	15

#### B) Autonomía y vivencia psicológica (máximo 20 puntos)

##### B.1. Autonomía para la realización de las actividades básicas de la vida diaria –ABVD- (máximo 10 puntos)

	Puntos
Realiza las ABVD sin ayuda	0
Necesita ayuda para todas las ABVD	5
Realiza las ABVD con ayuda puntual	10

##### B.2. Vivencia psicológica (máximo 10 puntos)

	Puntos
Vivencia en estado general de tranquilidad	0
Vivencia en estado general de preocupación	5

Expte: 0013226-2021

Vivencia en estado general de angustia	10
--	----

### C) Situación sociofamiliar (máximo 35 puntos)

#### C.1. Convivencia (máximo 20 puntos)

	Puntos
Convive con persona no dependiente todo el día	0
Convive con persona no dependiente parte del día	5
Convive con persona dependiente moderada	10
Convive con persona dependiente severa o grave	15
Vive sólo/a	20

#### C.2. Relaciones (máximo 15 puntos)

	Puntos
Tiene familiares que le prestan apoyo frecuente	0
Tiene familiares que le prestan apoyo ocasional	5
Tiene apoyo ocasional de personas no familiares	10
No tiene apoyo	15

### D) Vivienda (máximo 10 puntos)

	Puntos
Vivienda en comunidad de vecinos ó independiente al lado de otras	5
Vivienda aislada de otras viviendas habitadas	10

### E) Otros factores (máximo 5 puntos)

	Puntos
Situación de riesgo para la salud	2
Otras situaciones (con informe social)	5

## RESUMEN

	Máximo puntuación	Puntos obtenidos
A) Características personales	30	
B) Autonomía y vivencia psicológica	20	
C) Situación sociofamiliar	35	
D) Vivienda	10	
E) Otros factores	5	
<b>PUNTUACIÓN TOTAL (A+B+C+D+E)</b>	<b>100</b>	



**ANEXO IV: CUESTIONARIO MÉDICO**

Acerca de Don/doña .....

**1. Enfermedades infectocontagiosas:**

TBC: sí / no / desconocida.

Hep. A: sí / no / desconocida.

Hep. B: sí / no / desconocida. - Vacuna sí / no / desc.

Hep. C: sí / no / desconocida.

VIH: sí / no / desconocida.

Parasitosis: sí / no / desconocida. Tipo:

Otras: .....

**2. Déficits sensitivos:**

Auditivo: sí / no

Visual: sí / no

**3. Déficits motor:**

Enfermedad osteoarticular: sí / no

Amputación de miembros: sí / no

Afectación neurológica: sí / no

**4. Requiere ayuda para realizar las AVD? sí no**

**5. Estados inmunodeprimidos: sí / no**

**6. Diagnósticos: .....**

**7. Trastornos neuropsiquiátricos:**

Enfermedades mentales: sí / no / estudiado

Enfermedades neurológicas: sí / no / estudiado

Afasia, apraxias, etc.: sí / no / estudiado

Deterioro cognitivo, leve, moderado, grave: sí / no / estudiado

Diagnósticos: .....

**8. Incontinencia:**

Urinaria: sí / no

Fecal: sí / no

Uso de sonda vesical: sí / no

**9. Enfermedad cardiovascular: sí / no**

**10. Enfermedad digestiva: sí / no**

**11. Enfermedad endocrina: sí / no**

**12. Alergias: sí / no**

Tipo de alergia: .....

Tratamiento farmacológico:

Anticoagulantes: .....

Inmunosupresores: .....

Inyectables: .....

Psicótrópos: .....

Otros: .....

**13. Otras enfermedades y observaciones de interés: .....**

**14. Considera necesaria la instalación de una Teleasistencia en el domicilio del interesado: SI / No.**

Zaragoza, a ..... de ..... de .....

El médico: nombre y firma

## **ANEXO V: INFORME MÉDICO**

*(A rellenar por el médico de familia)*

Nos dirigimos a usted para recabar información médica, mediante la cumplimentación del presente cuestionario, para documentar la solicitud de ..... formulada por don/doña ....., con domicilio en ....., Centro de Salud ....., teléfono .....

Esta información se le solicita para poder dispensar al/a la usuario/a solicitante la atención domiciliaria adecuada a su situación físico/psíquica y al objeto de cumplimentar la Ley de Prevención de Riesgos Laborales respecto a los trabajadores que la llevan a cabo. Se indica que la información solicitada será tratada de acuerdo con las garantías establecidas en el “Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del consejo de 27 de abril de 2016 de Protección de Datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”

El/la trabajador/a social.

Profesional médico que emite el informe:

Apellidos: .....

Nombre: .....

Número de colegiado: .....

Dirección Provincial