

Nota informativa sobre su servicio de Ayuda a Domicilio

¿Qué servicios voy a recibir?

El/la Trabajador/a Social del CEAS en la presentación del servicio **facilitará una copia de la “orden de prestación” con las condiciones de prestación del servicio así como las tareas o servicios incluidos en el mismo.**

Estos servicios se dirigen única y exclusivamente a la persona titular de la prestación. Si hay tareas de tipo doméstico se limitarán a aquellas donde se desarrolle la vida diaria.

Existen servicios complementarios al servicio reconocido de Ayuda a Domicilio tales como peluquería, podología, acompañamientos, rehabilitación física, estancia de convalecencia en residencia... En función de sus necesidades el Trabajador/a Social de CEAS le informará del catálogo, condiciones y requisitos.

DERECHOS Y DEBERES

¿Qué derechos tengo como usuario/a del Servicio de Ayuda a Domicilio?

- A ser informado del servicio que voy a recibir y también de aquellos que no están incluidos.
- A recibir las tareas que me indicaron en la presentación del servicio.
- A que se cumpla el horario de atención que me indiquen.
- A un trato digno y a que se respete mi intimidad.
- A que la persona que me atienda tenga la formación adecuada.
- A presentar cualquier queja o incidencia que crea conveniente.
- A aportar la cantidad que corresponda según las horas que reciba y según mi capacidad económica.
- A que me informen de otros recursos y ayudas que pudiera necesitar.
- A dar mi consentimiento si mis datos van a ser utilizados en alguna investigación.
- En general a los que se recogen en el reglamento de la Diputación de Palencia.

¿Tengo derecho a elegir horario de atención y/o auxiliar de Ayuda a Domicilio?

No, tanto el horario (dentro del tramo elegido de mañana o tarde) y la determinación de la profesional de Ayuda a Domicilio forma parte de la organización interna de la empresa prestadora. Se dará preferencia en los horarios a servicios con tareas de atención personal relacionadas con personas con altas necesidades de apoyo por su limitación en la movilidad.

Bajo estas premisas y en la medida de lo posible se intentará adaptar el servicio a las preferencias de las personas.

¿Qué deberes tengo como usuario/ del Servicio de Ayuda a Domicilio?

- Dar a la Diputación la información que se me pida en relación con el servicio.
- Informar de todos los cambios en relación con estado civil, renta, patrimonio, acceso a otros servicios, tanto de mi como de mi unidad de convivencia.

- Informar de si no voy a estar en casa cuando vayan a prestarme el servicio de ayuda a domicilio.
- Comunicar cualquier incidencia que se produzca durante la prestación del servicio (la auxiliar no viene, llega tarde, me falta al respeto...).
- Facilitar información relevante sobre mi estado de salud (o de mi unidad de convivencia) que afecten al servicio de ayuda a domicilio.
- Tratar con respeto al personal que me atiende.
- Facilitar todo lo necesario para que me presten el servicio de ayuda a domicilio (material de limpieza, alimentos...).
- Cuidar todo el material que me presten y devolverlo si causo baja o suspendo el servicio.
- Pagar lo establecido por el servicio cuando se me requiera.
- No realizar ningún pago más allá de los que desde la diputación formalmente me indiquen.
- Estar en el domicilio cuando se preste el servicio de ayuda a domicilio.
- Colaborar y facilitar las tareas de ayuda a domicilio.
- Mantener en buen estado mi domicilio.
- Dejar entrar en mi casa a los profesionales de diputación o de las empresas que dan los servicios si están correctamente identificados.
- Cumplir otras obligaciones que aparezcan en las leyes.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Si quiero comunicaros alguna sugerencia, queja o incidencia sobre mi servicio ¿Cómo puedo hacerlo?

Para poder tramitar y gestionar adecuadamente una queja o sugerencia con total garantía para el usuario es necesario que esta se presente por escrito a través del Registro General de la Diputación o por cualquiera de los medios determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Esto es compatible con que se pueda comunicar al CEAS en el momento que se considere con el objetivo de poder tomar, si fuera necesaria, alguna medida cautelar que pueda evitar una posible situación de riesgo.

MODIFICACIONES

¿Puedo modificar algunas características de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio?

Si, en función de las condiciones y requisitos que determine la Comisión de Atención a la Dependencia, del grado de dependencia de la persona y su situación sociofamiliar se puede modificar días de atención, recibir o no el servicio en festivo, turno de atención entre mañana o tarde, tareas en las que se presta apoyo, reducción o ampliación de la intensidad...

La forma de solicitar estas modificaciones es realizarlo por escrito en los CEAS, través del Registro General de la Diputación o por cualquiera de los medios determinados en el artículo 16.4 de la Ley

39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

SUSPENSIÓN Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO

¿Puedo suspender mi Servicio de Ayuda a Domicilio?

Sí, por un periodo máximo de seis meses. Si se supera este tiempo causará baja en el servicio. No obstante, también puede causar baja definitiva si no hay una residencia efectiva en su domicilio habitual en la Provincia de, al menos, seis meses al año.

¿Cómo debo proceder para poder suspender mi Servicio?

Se debe de comunicar por escrito con el modelo que se facilitará en el CEAS, por profesionales del servicio de Ayuda a Domicilio o bien se puede descargar de la página web de la Diputación de Palencia:

<https://www.diputaciondepalencia.es/sitio/servicios-sociales/servicio-ayuda-domicilio>.

Este documento se tiene que entregar en el CEAS, a un profesional del Servicio de Ayuda a Domicilio o bien a través del Registro General de la Diputación o por cualquiera de los medios determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

¿Con qué antelación debo avisar del día de la suspensión?

Si, al menos con siete días de antelación.

¿Qué sucede si no aviso con esta antelación?

Si no se avisa con el tiempo suficiente, se considerarán como prestados 7 días siguientes desde la fecha en la que se tenga conocimiento de la suspensión, y por tanto se tendrán en cuenta para calcular su pago mensual.

Excepcionalmente no se tendrá en cuenta si la suspensión es por un motivo de difícil previsión o sobrevenido, por ejemplo un ingreso hospitalario, debiéndose comunicar esta circunstancia con la mayor brevedad posible.

¿Es necesario avisar si se desea reanudar el servicio?

Sí. Lo puede notificar en el mismo documento para comunicar la suspensión se puede indicar el día en el que se desea el alta. Si cuando se comunica la suspensión el servicio todavía no conoce la fecha de reanudación, debe hacerlo con al menos siete días de esa fecha de la misma forma en que se solicitó la suspensión.

¿Cuándo se iniciará de nuevo el servicio?

En la fecha indicada en su notificación.

Si no pudiera hacerlo con la antelación prevista, el servicio se reiniciará cuando haya posibilidad o como máximo transcurridos esos siete días.

Si la reanudación es por un motivo de difícil previsión o por imposibilidad de comunicación, por ejemplo un alta hospitalaria, se debe informar con la mayor antelación posible. En ese caso, el servicio se reiniciará a la mayor brevedad posible, teniendo en cuenta la necesidad de organizar todos los servicios.

OTROS SERVICIOS INCOMPATIBLES

¿Puedo recibir otros servicios relacionados con la atención a la dependencia además de la Ayuda a Domicilio?

De forma general los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia son incompatibles con su prestación vinculada y con la estancia en una residencia.

Cabe la posibilidad de compatibilizar la Ayuda a Domicilio con otras prestaciones (Centro de día, Servicio de promoción para la autonomía personal, asistente personal...) de lo cual puede recibir información en el CEAS.

Es necesario que se asesore previamente y avise al CEAS si se va a iniciar otro servicio o prestación económica diferente a la Ayuda a Domicilio.

APORTACIÓN ECONÓMICA

¿Recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio conlleva alguna aportación económica?

La aportación por recibir el servicio se realiza mensualmente, entre uno y tres meses posteriores respecto al mes en que se recibe el servicio.

En el Boletín Oficial de la Provincia se avisa mensualmente del cobro y en su CEAS de referencia se informará de la cuantía exacta a abonar.

Al solicitar el servicio el usuario/a facilita un número de cuenta donde se girará un recibo. En los detalles del mismo puede ver el mes al que corresponde.

La aportación por el servicio recibido ¿es siempre la misma?

No. La aportación depende de si ha tenido algún periodo de suspensión en el mes (Que no conlleva aportación económica) y si se tienen concedido el servicio en días festivos o no (Una hora en día festivo equivale, en términos de copago, a hora y media. Si no se tiene concedido festivo, ese día no se presta y por lo tanto no lleva aportación)

Si algún día no recibo el servicio ¿debo abonar lo que corresponde a las horas no recibidas?

No, pero deberá hacerlo si ante una suspensión temporal no avisa con suficiente antelación a la Diputación de Palencia.

¿Qué sucede si no realizo el abono de la aportación que me corresponde en el plazo establecido?

Si no se pudiera hacer el cargo a la cuenta bancaria, se abre un periodo voluntario para realizar dicho pago (dos meses desde la fecha de publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de la aprobación de las liquidaciones de las tasas del Servicio de Ayuda a Domicilio del mes correspondiente). Tras esos dos meses si no se satisface la cantidad adeudada, se emitirá una notificación indicando que se tiene una deuda pendiente con la administración y se le pedirá que haga el pago de la deuda, incluido una cantidad de recargo.

El no realizar el abono de la aportación en el plazo correspondiente puede conllevar la suspensión o incluso extinción del servicio.

¿Qué ocurre con la aportación económica si mientras recibo el Servicio de Ayuda a Domicilio se modifica mi estado civil, pensión, rentas, patrimonio... (O de cualquier miembro de mi unidad de convivencia)?

Tal y como se recoge en las obligaciones del usuario es necesario que comunicar cualquier variación en :

- Cambios en su estado civil: Viudedad, matrimonio...
- Cambios en sus ingresos : Inicio o fin de trabajo, reconocimiento de algún subsidio, reconocimiento de algún complemento a la pensión (Ej: complemento de ayuda a tercera persona), pensiones en el extranjero...
- Cambios en sus rentas: Alquiler de inmuebles, rescate de planes de pensiones, fondos de inversión, acciones...
- Cambios en su patrimonio: Compra o venta de inmuebles, disposiciones patrimoniales (donaciones, herencias...), variación de valores catastrales...
- Otros: Grado de dependencia, miembros de la unidad familiar, inicio de otra prestación, cambio de domicilio...

Estas variaciones pueden modificar la aportación económica por el servicio recibido.

¿Cuándo se revisa lo que tengo que aportar por recibir el servicio?

De forma general se revisa todos los años el 1 de abril, ya que se actualiza la capacidad económica, pero puede haber circunstancias que obliguen a un cambio en el mismo momento (incluso afectando a servicios pasados), como es el recibir o perder un complemento de prestación de análoga naturaleza a la Ley de la Dependencia.

A partir del 1 de enero podrá consultar en su CEAS de referencia cuál sería su nueva aportación económica, recomendando hacer la consulta especialmente si ha variado su estado civil, renta y/o patrimonio de un año a otro.