



Diputación
de Salamanca

Carta de Servicios SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Área de Bienestar Social





DERECHOS

de las personas usuarias

- ✓ **Conocer la puntuación** total obtenida en aplicación del Baremo de Valoración del SAD y que determinarán su situación en lista de espera para recibir efectivamente el servicio, ya que, el alta en el servicio dependerá de la disponibilidad presupuestaria.
- ✓ **Tener asignado un Trabajador Social o una Trabajadora Social** del Centro de Servicios Sociales, como profesional de referencia, que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- ✓ **Recibir información clara y detallada** sobre la asistencia que va a recibir, la intensidad horaria, las tareas a realizar, así como sobre sus derechos y responsabilidades.
- ✓ **Conocer la aportación económica** al coste del servicio, así como las modificaciones que se puedan producir.
- ✓ Ver revisadas las condiciones de la asistencia que recibe, cuando sus circunstancias personales o familiares hayan sufrido modificaciones.
- ✓ **Ser avisadas**, con antelación suficiente, de todos aquellos **cambios** que se produzcan **en el servicio**, especialmente en el personal asignado y en el horario previsto.
- ✓ Mantener la **confidencialidad y protección de los datos** personales conocidos con motivo de la prestación del servicio.
- ✓ Tener a su disposición los procedimientos establecidos para poder manifestar cualquier tema relativo al funcionamiento o mejora del servicio, y recibir la respuesta correspondiente.



RESPONSABILIDADES

de las personas usuarias

- ✓ **Facilitar la información que le sea requerida** y resulte necesaria para mantener el derecho al servicio y una buena calidad del mismo.
- ✓ **Facilitar el acceso a la vivienda** al personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio para la prestación del servicio.
- ✓ **Proporcionar los medios necesarios** para la adecuada realización de las tareas, tanto domésticas como de atención personal.
- ✓ Mantener una **actitud correcta y de respeto** hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en todo aquello que le sea posible.
- ✓ **Permanecer en el domicilio** mientras se presta el servicio.
- ✓ **Comunicar** con antelación suficiente sus **ausencias del domicilio** durante el horario de la prestación, para suspender el servicio.
- ✓ Informar con antelación suficiente la intención de recibir nuevamente el servicio después de una suspensión temporal del mismo.
- ✓ Facilitar cuantas comprobaciones o visitas a su residencia habitual sean necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser beneficiario/a del servicio.
- ✓ **Abonar la aportación económica** que le corresponda en el coste del servicio.
- ✓ **Comunicar**, en su caso, **a el/la Trabajador/a Social del CEAS** correspondiente, la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y del establecimiento del programa individual de atención y **cualquier otra variación de su situación con respecto a aquélla sobre la cual se concedió el servicio.**

COMPROMISOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO
1 La valoración de la solicitud se realizará por la Comisión del SAD, en un plazo máximo de un mes desde la fecha en que la Gerencia Territorial de Servicios Sociales o la persona interesada comunique a la Sección de Prestaciones del Área de Bienestar Social, la resolución de dependencia en la que se reconoce la prestación del servicio de ayuda a domicilio.	Solicitudes valoradas. Plazos en los que se realiza la valoración por la Comisión del SAD.
2 Comunicar a la persona solicitante, en el plazo máximo de un mes desde la fecha de celebración de la Comisión del SAD, su inclusión en la lista de espera y la puntuación otorgada en aplicación del baremo de puntuación del SAD.	Notificaciones realizadas en plazo respecto a la situación del expediente.
3 Publicar en la página Web del Área de Bienestar Social, en los diez primeros días hábiles de cada mes, la puntuación con la que se producirá el alta en el servicio a lo largo del mes siguiente.	Publicación con carácter mensual de las puntuaciones con las que se accederá al alta en el servicio.
4 Todas las personas solicitantes serán informadas por escrito, en el momento de tramitar su alta en el servicio, de la cuantía que les corresponde abonar en concepto de copago en función del número de horas asignadas, para su autorización.	Notificaciones sobre su alta en el servicio.
5 Una vez autorizada la puesta en marcha del servicio, el profesional de Trabajo Social del CEAS, elaborará de forma consensuada con la persona interesada, familia o quien represente, las tareas a prestar.	Hojas de tareas elaboradas de forma consensuada.
6 A iniciar la prestación del servicio en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha en que la persona interesada ha comunicado su autorización.	Cumplimiento de los plazos de alta en el servicio.

COMPROMISOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO
7 Por parte del personal de coordinación de las entidades prestadoras del servicio y/o por los/las trabajadores/as sociales se realizará una visita anual de seguimiento.	Seguimientos realizados.
8 Tramitar el cobro de tasas por la prestación de servicios establecidos antes del último día del mes siguiente a la recepción del servicio.	Cobro de tasas en plazo.
9 Realizar, con carácter bienal, un estudio para evaluar el grado de satisfacción de las personas que reciben el SAD.	Informes realizados.

NORMATIVA

GENERAL:

- > Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
- > Orden FAM/6/2018, de 11 de enero, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales, modificada por Orden FAM/547/2018, de 28 de mayo.

ESPECÍFICA:

- > Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, regulador de la prestación social básica de Ayuda a Domicilio.
- > Orden FAM/1057/2007, de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la prestación social básica de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León.
- > Ordenanza reguladora del precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia.
- > Pliego de condiciones técnicas y cláusulas administrativas de la adjudicación contractual del SAD.

La **información** sobre el SAD y el apoyo en su tramitación corresponde a los **CEAS** (Centros de Acción Social) y a los **Ayuntamientos** de la Provincia colaboradores con la Diputación en materia de Servicios Sociales (Béjar, Peñaranda de Bracamonte, Santa Marta de Tormes y Villamayor) quienes además **valoran**, diseñan la **intervención** y realizan el **seguimiento** correspondiente.

CEAS:

Alba de Tormes	923 30 09 04
Béjar	923 40 81 40
Ciudad Rodrigo I	923 49 83 40
Ciudad Rodrigo II	923 49 83 40
Guijuelo	923 58 14 36
Las Villas	923 21 74 10
Ledesma	923 57 01 04
Linares	923 41 62 29
Lumbrales	923 50 08 81
Peñaranda	923 54 12 58
Salamanca Rural Norte	923 21 74 10
Salamanca Rural Sur	923 21 74 10
Tamames	923 44 94 84
Vitigudino	923 50 08 81

AYUNTAMIENTOS:

Béjar	923 40 01 15
Peñaranda de Bracamonte	923 54 00 01
Santa Marta de Tormes	923 13 10 20
Villamayor	923 30 56 37

<http://www.dipsanet.es/bienestarsocial/>

¿CÓMO PUEDE PARTICIPAR?

1. A TRAVÉS DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:
<https://sede.diputaciondesalamanca.gob.es/quejasysug/>

2. DE FORMA PRESENCIAL
en nuestras oficinas ubicadas en c/ Espejo, 14

3. POR CORREO ELECTRÓNICO:
ayudaadomicilio@lasalina.es

4. POR TELÉFONO
923 26 62 17

SECCIÓN DE PRESTACIONES DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Órgano administrativo responsable de
la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio:

C/ Espejo 14 · 37007 Salamanca

☎ 923 26 62 17 · ayudaadomicilio@lasalina.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. CEAS: mediante cita previa

2. SECCIÓN PRESTACIONES: de lunes a
viernes de 09:00 a 14:00 h.