



## REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE PERMANENCIA EN DOMICILIO

Unidad de Intervención Social y Relaciones Externas (UISRE)  
DEL ORGANISMO AUTÓNOMO INSTITUTO INSULAR DE ATENCIÓN  
SOCIAL Y SOCIO SANITARIA

---

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

El Servicio de **ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR DE LAS PERSONAS MAYORES** responde a la necesidad que tienen las sociedades modernas, y Tenerife no es una excepción, de dar respuesta al gran reto social que supone el incremento de la esperanza de vida de las personas y con ello el de la demanda de recursos públicos.

Esta iniciativa, responde al mandato normativo de promover el envejecimiento en el entorno de la persona evitando su desarraigo, promocionando a su vez un acercamiento diferente a la vejez, que permita eliminar representaciones sociales asociadas al deterioro, la enfermedad, la inutilidad y cualquier otra percepción negativa y estereotipada sobre este grupo de ciudadanos/as, facilitando un proceso de envejecimiento responsable y satisfactorio para las personas.

Cabe reflexionar que, si bien los centros residenciales se crearon en un principio para facilitar cuidados, en la actualidad se ha demostrado que no pueden garantizar ni servicios centrados en la persona, ni la ayuda necesaria para propiciar una integración completa. Los valores comunes defendidos por Europa sobre la dignidad, la igualdad y el respeto por los derechos humanos sirven de guía a nuestras sociedades para desarrollar estructuras de cuidados sociales adaptadas al siglo XXI, de ahí que exista una corriente europea, que cada vez tiene mayor fuerza y es la que se intenta potenciar desde el IASS, de propiciar una transición de los servicios institucionales -recursos residenciales- a los servicios -basados en la comunidad- en este caso se ha optado por la permanencia en el hogar (desinstitucionalización).

En definitiva, a través de este Servicio, que tiene como objetivo último que las personas mayores, siempre que resulte viable y si así lo deciden, puedan optar por permanecer en su entorno familiar durante todo su ciclo vital, para ello se les facilitará una atención constante y adecuada a través de una serie de servicios y suministros, que permita su desenvolvimiento y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento siempre en coordinación con los recursos sanitarios, sociales y comunitarios existentes. A tal fin el IASS en coordinación con *los servicios sociales y de salud, mediante actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables y programas específicos de carácter preventivo dirigidos a las personas mayores* trabajará para mejorar su calidad de vida y evitar o retrasar la institucionalización de la persona que opte por ello, fortaleciendo su sentimiento de seguridad.

A su vez se da respuesta a la existencia de una obligación ética y moral de ofrecer a las personas mayores una atención adecuada a través de un servicio personalizado. Es decir, cumplir la misión que tiene la administración de garantizar los derechos recogidos en las leyes nacionales y autonómicas en materia de atención a las personas mayores y lo hará a través de una variedad de servicios que permita optar a la persona.

Este servicio viene a completar el Servicio de Ayuda a Domicilio Especializada que se desarrolla desde la Unidad de Atención a la Dependencia del IASS, para aquellos casos en que la persona destinataria no sea titular de los derechos establecidos en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia o mientras se realiza su tramitación.

Por lo que respecta al marco legal que avala este Servicio de Permanencia en el Hogar, complementario a otros que ya se ofertan desde la propia Organización, es una cuestión resuelta por la normativa existente. En este sentido:

Sin perjuicio de lo dispuesto en los propios **Estatutos del IASS (Texto consolidado, última modificación BOP nº 158, de 18 de diciembre de 2015)** en su artículo 3, recoge los fines esenciales del Instituto, entre los que se encuentra la prestación de aquellos los servicios sociales y sociosanitarios especializados competencia del Cabildo Insular de Tenerife, que por la complejidad de la acción a desarrollar o por la especial situación del sujeto, requieren Centros tecnificados o con capacidad de residencia temporal o permanente para los usuarios/as y teniendo en cuenta, en la actualidad, la imposibilidad real de atender toda la demanda existente, se plantea la opción de diseñar modelos de cuidados de larga duración, a través de la atención centrada en la Persona, potenciando la innovación, donde se imponga siempre que sea posible, la voluntad de la persona cuando opta por vivir o permanecer integrada en su comunidad.

**Ley 3/96, de 22 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones**, cuyo objeto, entre otros es "...h) Promover la permanencia de los mayores en el contexto sociofamiliar en el que han desarrollado su vida". Por su parte el artículo 3. Que recoge los criterios de actuación, "... a) Procurar la integración de las personas mayores en todos los ámbitos de la vida social mediante su inclusión en las actividades que se lleven a cabo en su entorno físico y cultural, fomentando la aportación de la sabiduría y experiencia de los mayores a las restantes generaciones. b) Promover la capacidad de las personas mayores para llevar una vida autónoma. c) Mejorar el bienestar físico, psíquico y social de las personas mayores y proporcionarles un cuidado preventivo, progresivo, integral y continuado. d) Potenciar la implicación social por medio del desarrollo de medidas de responsabilidad pública y social que promuevan la solidaridad y la iniciativa social hacia las personas mayores con especiales necesidades de atención".

**Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia**, en su artículo 3, cuando recoge los principios sobre los que se rige incluye "...i) La permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida. j) y en el 15 cuando se refiere al catálogo de servicios, incluye a) Los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.". En el mismo sentido el artículo 21, cuando se refiere a la prevención de las situaciones de dependencia afirma que, "Tiene por finalidad prevenir la aparición o el agravamiento de enfermedades o discapacidades y de sus secuelas, mediante el desarrollo coordinado, entre los servicios sociales y de salud, de actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables, programas específicos de carácter preventivo y de rehabilitación dirigidos a las personas mayores..."

A colación de esta ley, se formalizó **Convenio de Cooperación firmado con el Gobierno de Canarias** para la prestación del Servicio de Atención a la Dependencia, mediante la cual se articula la cooperación entre las dos administraciones, recoge en la Cláusula Primera, que le corresponde al Cabildo los servicios recogidos en el artículo 15 de la Ley 39/2006, entre los que se encuentra el servicio de prevención de la situación de dependencia y los de promoción de la autonomía personal, si bien en principio este no es un servicio que se vaya a financiar con cargo a la Ley de Dependencia, para evitar en este momento inicial excluir a personas que no hayan obtenido la preceptiva declaración para ser titular de sus derechos.

También ampara este Servicio, el **Acuerdo del Pleno del Excmo. Cabildo Insular, adoptado en sesión ordinaria, celebrada el 25 de mayo de 2018**, según el cual corresponde al IASS

el impulso de la implementación de la Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el sistema Nacional de Salud (SNS), a la que el Cabildo Insular de Tenerife se adhirió y cuyo objetivo no es otro que conseguir ganar años de vida en buena salud y libre de discapacidad, buscando integrar y coordinar los esfuerzos de promoción de la salud y prevención entre todos los niveles, sectores y actores implicados; proponiendo el desarrollo progresivo de intervenciones dirigidas a prevenir las enfermedades, lesiones y la discapacidad, y caracterizada por su abordaje integral y por entornos saludables, su enfoque positivo y poblacional, además de mantener una perspectiva de curso vital.

Y por último y de forma definitiva la **Ley 16/ 2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias**, que señala entre sus objetivos (artículo 6), *La actuación de los poderes públicos canarios en materia de servicios sociales persigue los objetivos siguientes: a) Mejorar la calidad de vida y promover la normalización, la participación y la inclusión social, económica, laboral, cultural y educativa y de salud de todas las personas... m) Prevenir, detectar y atender situaciones de desprotección de las personas mayores, promocionando su bienestar y favoreciendo la inserción y cohesión social de este colectivo.* Entre sus Principios rectores del sistema público de servicios sociales (artículo 7) recoge la *Prevención y dimensión comunitaria. Los servicios sociales se aplicarán al análisis y la prevención de las causas que originan la exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma, desde un enfoque comunitario de las intervenciones.* Entre los derechos (artículo 10) de las personas usuarias "n) *A recibir atención en el propio domicilio familiar cuando las personas tengan dificultad grave de movilidad física*".

Según el artículo 24, *"El sistema público de servicios sociales se articula funcionalmente en una red de servicios y prestaciones que se estructura en dos niveles de atención coordinados y complementarios entre sí: a) Servicios sociales de atención primaria y comunitaria. b) Servicios sociales especializados.* Por su parte el artículo 25 establece que la atención primaria corresponde a los municipios.

En relación con las Funciones de los servicios sociales de atención especializada, el artículo 28, establece expresamente que, les corresponde: *e) La realización de actuaciones preventivas en situaciones de riesgo y necesidad social correspondientes a su ámbito de competencia*".

A lo que cabe sumar el estudio **"La situación de las Personas Mayores en la isla de Tenerife. Análisis de fuentes secundarias y estudio de recursos sociales"**, que con fecha de ejecución de octubre a diciembre del año 2020, elaborado por el Centro de Estudios de Desigualdad y Gobernanza, de la Universidad de la Laguna, concluye sugiriendo orientaciones que permitan llevar a cabo una Política Social dirigida a las personas mayores que promuevan un envejecimiento digno y satisfactorio, la participación y la inclusión social plena y favorezcan la promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia. Afirma expresamente en el mismo que *"Debe tenerse en cuenta que tanto la teleasistencia como el SAD favorecen que se prolongue la permanencia de las personas mayores en su propio hogar, decisión que es la preferida en la mayoría de los casos"*.

## **CAPÍTULO I: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. -**

### **Artículo 1.** Finalidad y objeto.

Este servicio tiene por finalidad prestar en toda la Isla atención e intervención integral especializada, anticipada, personalizada e interdisciplinar, con el objetivo que las personas mayores, siempre que resulte viable, permanezcan en su domicilio y/o entorno familiar durante todo su ciclo vital si así lo deciden.

El presente reglamento tiene por objeto regular los requisitos y condiciones de acceso al Servicio de Permanencia en el Hogar; la determinación del procedimiento para su tramitación y adjudicación; así como la orientación de criterios e indicadores objetivos

que permitan la identificación y graduación de las situaciones de necesidad/fragilidad social que motiven la prelación en el acceso.

## **Artículo 2. Ámbito de actuación.**

El ámbito de actuación es insular, sin embargo cuando el servicio no pueda alcanzar toda la geografía insular, se dará prioridad a aquellos municipios que tengan un mayor índice de población mayor conforme a los datos que se publiquen por parte del Instituto de Estadística de Canarias (ISTAC) y/o a los que tengan un alto grado de dispersión geográfica y una orografía del territorio que pueda favorecer el aislamiento y el sentimiento de soledad de las personas mayores residentes en núcleos dispersos. Estos municipios vendrán determinados en el expediente de contratación del servicio.

## **CAPÍTULO II: DISPOSICIONES GENERALES. -**

### **Artículo 3. Principios organizativos y de funcionamiento.**

La organización y funcionamiento del Servicio de Permanencia en el Hogar garantizará el respeto a los derechos fundamentales de la persona y los principios recogidos en la Ley 3/1996, de 22 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, y en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en la Ley 16/ 2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.

### **Artículo 4. Derechos de las personas destinatarias del Servicio.**

Se garantizará la calidad de las prestaciones a recibir por las personas mayores en los servicios y se velará porque se respeten los derechos que el ordenamiento jurídico les reconoce y especialmente los siguientes:

- Derecho a la integridad, física y moral y a un trato digno tanto por parte del personal como de otros usuarios/as.
- Derecho a no ser discriminados en el tratamiento por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A acceder a los servicios en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad.
- A recibir información profesional, suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y si lo requiere por escrito, sobre:
  - Los servicios y suministros disponibles y los requisitos necesarios para acceder a los mismos.
  - Los derechos y deberes de las personas usuarias.
  - Los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- A disponer de un Plan de Intervención Social Individualizado (PIS), elaborado con su participación y autorización, o de las personas responsables de su entorno familiar o social que les representen, que sea revisable en función de las circunstancias y resultados.
- A conocer la valoración y diagnóstico técnico y a un itinerario individualizado de su situación y del tipo de servicio que se le asigne y dentro de los plazos que se determinen, a disponer de la misma en un lenguaje claro y comprensible.
- A tener asignado un equipo de Agentes de Salud como profesionales de referencia, preferentemente integrado en un equipo interdisciplinar de

profesionales, que procure la coherencia, el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención.

- A escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso, en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada.
- A participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención.
- A disponer de equipamientos y atención en las debidas condiciones de higiene y salubridad, intimidad y privacidad en sus comunicaciones.
- A formular quejas y reclamaciones sobre la atención y servicio recibidos y a obtener respuestas a las mismas.
- A renunciar voluntariamente a la utilización y disfrute de los servicios y prestaciones que tengan reconocidos.
- A la confidencialidad, entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto a lo previsto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. No será preciso el consentimiento de la persona interesada para comunicar dicha información a terceras personas cuando se trate de personal inspector en el ejercicio de una acción inspectora o de cualquier otro de los supuestos previstos en esta ley y en la legislación del procedimiento administrativo común.
- A decidir, cuando no tenga modificada judicialmente la capacidad de obrar, sobre la tutela de su persona y bienes, para el caso de pérdida de su capacidad de autogobierno, así como a decidir libremente sobre el ingreso en centro residencial y al ejercicio pleno de sus derechos jurisdiccionales en el caso de internamientos no voluntarios o voluntarios en centros, garantizándose un proceso contradictorio en todo caso.
- Cualesquiera otros derechos que les reconozca la legislación vigente.

#### **Artículo 5. Participación económica de los usuarios.**

El Servicio se configura como un servicio público y gratuito, sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para las personas usuarias señale el presente Régimen Jurídico y la legislación vigente en la materia.

#### **Artículo 6. Forma de gestión.**

Se establece como forma de gestión la del contrato de servicios.

### **CAPÍTULO III: RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**

#### **Artículo 7. Usuarios del Servicio. Requisitos de acceso.**

La selección de las personas beneficiarias será realizada por los ayuntamientos u organismos públicos dependientes, previamente determinados en el Pliego de licitación del Servicio, entre las personas usuarias de los servicios sociales que cumplan los siguientes requisitos mínimos:

- Con carácter general tener 70 años o más.
- Personas en situación de fragilidad social que vivan solas en su domicilio o convivan con otras personas con limitaciones en su autonomía.

- Ser residente en la isla de Tenerife con carácter permanente y continuada durante al menos los dos años inmediatamente anteriores a su acceso al Servicio Insular.
- Estar empadronado en alguno de los municipios determinados en el expediente de contratación del servicio.
- Disponer de un domicilio cuyo estado no impida o dificulte gravemente la permanencia de la persona usuaria en el mismo, ni suponga riesgo para la propia persona o para los/as profesionales.
- En caso necesario, la persona usuaria debe disponer de apoyos suficientes para permanecer en el domicilio en condiciones adecuadas.
- No presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias o socio-sanitarias.
- No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa o una enfermedad mental.
- No padecer trastornos de conducta o presentar comportamientos que puedan conllevar riesgo para los o las trabajadoras del Servicio.

Podrán acceder a este servicio aquellas personas que estén beneficiándose o puedan beneficiarse de otros servicios de análogo contenido o finalidad prestados por parte de otra entidad pública y/o privada, siempre que se entienda que tienen carácter complementario.

#### **Artículo 8. Criterios de concesión del servicio y baremación de solicitudes.**

Como requisito básico para acceder a este servicio, la persona que lo solicita ha de encontrarse en una situación de necesidad/fragilidad social a la que no pueda hacer frente por sus medios propios y pueda ser atendida con alguno de los servicios que se ponen a disposición.

A efectos de evaluar dicha situación de necesidad/fragilidad social y priorizar las demandas recibidas, se aplicará el baremo social (ANEXO I) u otro instrumento de análoga naturaleza utilizado por los servicios sociales de la entidad local, con criterios e indicadores objetivos, en el que se consideren como factores integrantes del estado de necesidad/fragilidad del solicitante los siguientes:

- a. Estado de salud.
- b. La situación de convivencia y sociofamiliar.
- c. La situación socioeconómica.
- d. Otras situaciones y factores más específicos como pueden ser la ubicación, estado y equipamiento de la vivienda, los recursos disponibles en el entorno y la accesibilidad a los mismos.

Será preceptiva la realización de un informe técnico conteniendo la valoración y propuesta de resolución acerca de la procedencia o no concesión del servicio.

Serán causa de denegación de la prestación del servicio:

- a) No ser la necesidad alegada objeto de cobertura por el servicio.
- b) No cumplir los requisitos exigidos.
- c) Ingreso definitivo en residencia o ingreso hospitalario.
- d) No contar con disponibilidad presupuestaria en el ejercicio económico.

## **Artículo 10. La acreditación de los requisitos.**

La acreditación de tales requisitos se realizará como mínimo mediante la siguiente DOCUMENTACIÓN que cada Ayuntamiento deberá hacer constar en el expediente:

- NIF del solicitante o documento acreditativo de su personalidad.
- Certificado actualizado de ingreso, pensión, prestación o subsidio que percibe el/la solicitante y cada uno de los componentes de la unidad familiar expedido por la empresa u organismo correspondiente.
- Tarjeta sanitaria.
- Libro de familia y/o fotocopia del NIF de los miembros de la unidad de convivencia.
- Declaración del IRPF del último ejercicio económico anterior a la fecha de la solicitud o documento acreditativo de que no está obligado a su presentación, de la persona solicitante y de casa uno de los componentes de la unidad de convivencia.
- Certificado catastral y/o declaración responsable de los bienes inmuebles que sean de titularidad de el/la solicitante.
- Informe médico actualizado del estado de salud en el que se especifique el diagnóstico y el grado de desenvolvimiento personal. Así mismo se presentará informe médico de aquellas personas que convivan con el solicitante y presenten alguna enfermedad.
- Certificado del grado de la minusvalía acreditada por el organismo competente para su concesión, respecto de aquellas personas afectadas por algún grado de discapacidad.
- Justificación de gastos deducibles (alquiler, crédito hipotecario, etc.)
- Autorización de tratamiento de datos de carácter personal.

La falsedad y/o ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio sin perjuicio de las responsabilidades en las que pudiera incurrir.

Cuando se soliciten por dos o más personas de la misma unidad de convivencia se procederá a la acumulación del expediente. En el caso de que deba extinguirse para cualquiera de ellos, podrá pervivir para los restantes beneficiarios en tanto en cuanto sigan reuniendo las condiciones y requisitos que motivaron su concesión.

## **Artículo 11. Resolución.**

Valorada por el Ayuntamiento la situación de necesidad/fragilidad social de la persona interesada, emitirá informe social que se incorporará al expediente administrativo y servirá para fundamentar la propuesta que se remita al IASS.

En función de las plazas disponibles y los plazos establecidos, el Ayuntamiento remitirá al IASS propuesta motivada con la relación de las personas beneficiarias, conforme al modelo normalizado que se le facilitará a tal efecto.

El IASS dictará la correspondiente resolución, sin perjuicio de realizar cuantas actuaciones estime necesarias para la comprobación de los datos.

Las personas seleccionadas deberán expresar por escrito su conformidad a que se le elabore el Plan de Intervención Social Individualizado (PIS).

Este Servicio tiene el límite establecido en la adjudicación al operador del servicio, por lo que la mera remisión de posibles personas beneficiarias por parte del Ayuntamiento no genera derecho subjetivo alguno a su concesión.

#### **Artículo 12. Incorporación al servicio.**

La incorporación de la persona usuaria deberá realizarse en el plazo máximo de tres meses a partir de la fecha de la notificación de la correspondiente resolución favorable, informando la gestora del servicio al IASS en caso de producirse alguna incidencia que implique modificación sobre el plazo establecido.

#### **Artículo 13. Coordinación con otras instituciones.**

Se coordinarán acciones para prevenir el deterioro funcional y promover la salud y bienestar emocional en la población beneficiaria, potenciando la coordinación de intervenciones integrales en los ámbitos sanitarios, de servicios sociales y comunitarios, además de promover la responsabilidad social e individual de la ciudadanía sobre su salud. A tal fin se establecerán reuniones trimestrales de coordinación y seguimiento integradas como mínimo por los/as siguientes profesionales:

- Un/a representante de la Unidad de Intervención Social del IASS, en coordinación con el Servicio de Valoración de la Unidad de Atención a la Dependencia.
- Un/a representante de los Servicios Sociales del municipio de residencia de la persona usuaria del servicio.
- Un/a representante del Servicio Canario de la Salud del Centro de Salud de la persona usuaria del servicio.
- Podrá participar, si así se determina, un/a representante de otros recursos y agentes sociales implicados.

### **CAPÍTULO IV: CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

#### **Artículo 14. Servicios de acción social.**

- a) Elaboración de un **Plan de Intervención Social Individualizado (PIS)**: A cada persona usuaria del Servicio se le realizará un PIS, mediante acuerdo formal, basado en la evaluación integral de su situación, atendiendo a su situación personal, familiar, social, sanitaria, otras necesidades identificadas, expectativas, gustos y preferencias detectados en el proceso previo de valoración y diagnóstico, con el objetivo de ofrecer una atención personalizada, ajustada a las necesidades y expectativas particulares de las personas y/o de las familias.

Dicho PIS debe recoger entre otros aspectos, los siguientes:

- El diagnóstico de la situación y la valoración de las necesidades.
- Los objetivos propuestos.
- Las prestaciones, servicios y suministros previstos.
- La planificación de las actuaciones.
- Los indicadores de evaluación y seguimiento.

Se revisarán como mínimo una vez cada seis meses. Se comprobará si la persona ha conseguido los objetivos marcados por el equipo interprofesional y si ello ha contribuido al mantenimiento o mejora de su calidad de vida, en otro caso se reformularán los objetivos y se evaluarán los resultados.

- b) Información y asesoramiento especializado sobre temas sociales, ayudas y recursos: Se ofrecerá a todas las personas usuarias un servicio de información y asesoramiento que les posibilite a acceder en tiempo y forma a un conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos, servicios y prestaciones que pueden favorecer su inclusión social, autonomía y bienestar social, garantizando una información veraz, accesible y facilitada en términos comprensibles, llevando a cabo las actuaciones necesarias para dar a conocer derechos y recursos sociales que permitan a la persona la toma de decisiones y su participación tanto en la elaboración del PIS como en la vida comunitaria de su entorno.
- c) Apoyo para la gestión documental: La persona usuaria recibirá apoyo para llevar a cabo cualquier tipo de trámite básico administrativo/documental ante las distintas administraciones públicas y/o entidades privadas, a fin de contribuir a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social. Se incluye dentro de este servicio la acción tutorial, la supervisión y el apoyo social, entre otros y se pone un especial énfasis en el apoyo en la tramitación de la situación de dependencia si fuera necesario.
- d) Coordinación y enlace con los servicios sociales y sanitarios: Al objeto de garantizar la unidad funcional del sistema público de servicios sociales, su organización integrada y la eficacia en la acción social, se coordinarán actuaciones con las entidades, servicios y profesionales del sector primario y comunitario implicados, para articular procedimientos de consulta, gestión y decisión compartida, así como para prestar la colaboración y el auxilio necesario en el ejercicio de las respectivas competencias y en la ejecución de sus resoluciones.

#### **Artículo 15. Servicios de apoyo al cuidado personal.**

Estos servicios serán incluidos en el PIS de cada persona, estableciendo su frecuencia, cuando existan limitaciones en su autonomía originadas por un problema de movilidad, el servicio se podrá ofrecer en el domicilio.

- a) Peluquería y estética
- b) Podología
- c) Apoyo para el desarrollo de las actividades de la vida diaria. Fomento del autocuidado.

#### **Artículo 16. Servicios de apoyo para la permanencia y mantenimiento de la vivienda.**

La entidad gestora del servicio será la responsable de velar y garantizar la prestación de los siguientes servicios:

- a) Servicio de Atención Telefónica: Servicio de recepción de llamadas durante el horario laboral (de 08 AM a 08 PM). En caso necesario, este personal facilitará el acceso

inmediato al tipo de atención requerida, contribuyendo a fortalecer su sentimiento de autonomía y/o seguridad.

- b) Ayudas Técnicas: Este servicio tiene por objeto favorecer la autonomía personal en la realización de las actividades de la vida diaria y el desenvolvimiento autónomo. A tal fin la gestora del servicio deberá recabar de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, SINPROMI, que los/as profesionales del Servicio reciban formación e información sobre productos de apoyo, material y tecnologías inclusivas disponibles en el mercado, así como los medios de acceso, su adquisición y/o adaptación para, en su caso, las personas usuarias del Servicio, con el fin de mejorar la autonomía y comunicación, así como tener conocimiento actualizado y acorde a las necesidades de las personas y el establecimiento de la metodología de atención integral centrada en la persona.

### **Artículo 17. Servicios para el fomento de la salud y prevención de enfermedades.**

Se realizará una coordinación con el Servicio Canario de Salud para la prevención de la fragilidad y las caídas - Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud (promoción de estilos de vida saludables, prevención del deterioro funcional, actividad física multicomponente, revisión de la medicación, valoración de riesgos del hogar...). Seguimiento de citas médicas. Control de la medicación.

Se incluye también el Servicio de logopedia. Para evaluar e intervenir en los trastornos de la comunicación: lenguaje, habla, voz y audición, así como estimular el lenguaje oral y escrito para evitar la pérdida de dichas capacidades y los trastornos de deglución.

### **Artículo 18. Otros servicios.**

Además, siempre que así se determine y teniendo en cuenta el límite económico establecido para cada anualidad y para cada servicio, los/as participantes podrán tener opción desde el inicio del contrato a acceder a la cartera de servicios que a continuación se describe:

1. Servicio de alimentación (catering saludable en almuerzo y cena): El Servicio debe incluir la entrega diaria (de lunes a domingo) en el domicilio de aquellos usuarios/as que precisen de esta prestación, de un catering saludable que contenga en envases separados las raciones cocinadas y listas para su consumo en almuerzo y cena. Los menús se elaborarán por un/a profesional sanitario/a experto/a en alimentación, nutrición y dietética teniendo en cuenta las características de los usuario/as y preferencias. Estarán preparados en condiciones de calidad, cantidad y calorías apropiadas, debiendo contener un equilibrio dietético en cuanto a la utilización de carnes, pescados, verduras, etc. Para las personas que lo requieran por sus condiciones de salud, dispondrán de un régimen dietético adecuado.
2. Servicio de lavandería: La gestora del servicio establecerá un sistema de control, en su caso de marcado de ropa y seguimiento para la recogida y entrega de la ropa y/u otros enseres domésticos de las personas usuarias que precisen de esta prestación.

3. Mantenimiento de la vivienda a través de pequeños arreglos y reparación de pequeñas averías en instalaciones eléctricas, de agua, gas, ... Los profesionales referentes de cada persona usuaria coordinarán los pequeños arreglos y reparación en las instalaciones del domicilio siempre que sean necesarias para que ésta sea habitable.
4. Servicio de transporte: las personas con limitaciones en su autonomía originadas por un problema de movilidad de desplazamiento, disfrutarán de un servicio de transporte de puerta a puerta dirigido a traslados a consultas médicas, bancos, administraciones públicas, etc., que no podrían realizar mediante la red pública de transporte y se prestará mediante vehículos adaptados a las necesidades de personas que utilizan productos de apoyo a la movilidad (sillas de ruedas, camillas, andadores, u otros).
5. También se incluirán los desplazamientos o traslados a actividades formativas/preventivas (charlas y talleres), visitas socioculturales, cuando sean ofertadas como mejoras por la gestora del servicio.

## **CAPÍTULO V: CONDICIONES GENERALES DE FUNCIONAMIENTO. -**

### **Artículo 19. Fases del proceso de atención.**

- a) **Fase de Recepción y Bienvenida:** Se realizará un primer contacto, a través de visita domiciliaria acordada previamente, de presentación mutua (Persona usuaria/Agente de Salud asignado) y exposición del Servicio y todas sus prestaciones.
- b) **Fase de Valoración:** Se realizará un análisis y diagnóstico de cada caso, de acuerdo con la situación personal y las necesidades detectadas, así como atendiendo a las expectativas, gustos y preferencias de la persona mayor en las diferentes áreas de intervención, que permita diseñar y proponer, con cada persona usuaria, su PIS.
- c) **Fase de Elaboración del PIS:** Se realizará mediante acuerdo formal con la persona destinataria de la intervención, atendiendo a su situación personal, necesidades identificadas, expectativas, gustos y preferencias identificadas en el proceso de valoración, así como a las prestaciones, servicios y suministros que se ofertan.
- d) **Fase de Intervención:** Ejecución del PIS acordado con la persona usuaria, proporcionándole todos los servicios y suministros necesarios, siempre en coordinación con los diferentes recursos sociales, sanitarios y especializados disponibles.
- e) **Fase de Seguimiento y de Evaluación Continua:** el Agente de Salud realizará un seguimiento continuo de los casos asignados, en coordinación con las/os diferentes profesionales que conforman los recursos y equipos de trabajo implicados, procediendo al reajuste del Plan/es de Atención que fuera/n necesarios.

- f) **Fase de coordinación:** Transversal a todas las fases anteriores y áreas dentro del servicio, además de otros recursos, instituciones, agentes implicados.

## **CAPÍTULO VI: RECURSOS HUMANOS. -**

### **Artículo 20. Dotación de personal.**

La entidad gestora del servicio deberá cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente en derechos y condiciones laborales y también aplicar el Convenio Colectivo de Aplicación correspondiente a estos servicios para contratación de personal (Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social 2015-17 o el que le sustituya más allá del 2022), a través del cual se trata de dar estabilidad y homogeneidad a las relaciones contractuales que se establezcan en el marco de los servicios de carácter social.

Todo el personal del Servicio deberá tener la debida titulación académica oficial, y demás requisitos que exija la normativa aplicable, o en su defecto y en aquellos casos en que ésta no sea obligatoria, deberá acreditar suficientemente su cualificación profesional, pudiendo ser requerido el concesionario al efecto en cualquier momento.

Todo el personal del Servicio debe estar correctamente uniformado e identificado.

### **Artículo 21. Estructura mínima.**

La entidad gestora del servicio deberá poner a disposición del servicio, de forma directa y a jornada completa, el personal necesario para prestar los servicios descritos. Este equipo humano debe estar conformado como mínimo por:

- Coordinación - Coordinador/a – Deberá estar en posesión de Título Universitario Superior, preferentemente licenciatura en Psicología o en su defecto licenciatura/grado equivalente de la rama social (Pedagogía, Sociología, Psicopedagogía...).
- Equipo Gestor: Técnico/as con Titulación Universitaria Superior, preferentemente diplomatura/grado en Trabajo Social o Educación Social o superior.
- Equipo Administrativo: Auxiliares Administrativos.
- Equipo de Intervención:
  - Agentes de Salud (Con Diplomatura/Grado en Trabajo Social y con Diplomatura o Grado en Terapeutas ocupacionales y/o Psicopedagogos/as)
  - Logopeda – Con Título de Grado en Logopedia o equivalente.
  - Podólogo/a – Con Título de Grado Universitario en Podología
  - Auxiliar de Cuidados Personales – Con Título Básico Profesional en Peluquería y Estética o superior.
  - Operario/a de Mantenimiento – Con Título Básico Profesional en Reforma y Mantenimiento de Edificio o FB Básica equivalente.
  - Auxiliares de Geriatría-.

## **DISPOSICIÓN FINAL. - ENTRADA EN VIGOR.**

El presente Régimen Jurídico entrará en vigor el día siguiente de su completa publicación en la página web [www.iass.es](http://www.iass.es)

## Anexo I

### A. BAREMO DE ESTADO DE SALUD.

DEFINICIÓN	PUNTOS
Necesidad de apoyo para detener el avance y atenuar las consecuencias de una enfermedad o un problema de salud	50
Presentar un estado de salud óptimo	50

### B. BAREMO SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR

DEFINICIÓN	PUNTOS
<b>Aislamiento social.</b> Vive solo, no tiene familiares y no recibe ningún tipo de atención	40
<b>Atención insuficiente.</b> Vive solo, tiene familiares y no recibe atención suficiente para cubrir sus necesidades	30
<b>Atención continuada y habitual.</b> La familia presta atención periódica pero insuficiente y, precisa apoyo para continuar prestando la ayuda.	20
<b>Atención adecuada.</b> La familia no necesita apoyos, excepto para realizar actuaciones en el entorno	10

### C. BAREMO OTROS FACTORES SOCIOFAMILIARES

DEFINICIÓN	PUNTOS
Algún miembro de la familia con discapacidad intelectual, física, psíquica o sensorial y/o adicciones	30
Algún miembro de la familia con reconocimiento de dependencia	30
Familia monoparental con cargas familiares/ascendientes o descendientes menores de edad	30
Unidad de convivencia con 2 o más menores de 14 años	10

### D. BAREMO SITUACIÓN ECONÓMICA

DEFINICIÓN	PUNTOS
Renta per cápita inferior al 50% del IPREM	40
Renta per cápita inferior al 75% del IPREM	30
Renta per cápita inferior al 100% del IPREM	20
Renta per cápita inferior al 150% del IPREM	5
Renta per cápita inferior del 151% al 200% del IPREM	5

### E. BAREMO CONDICIONES DE LA VIVIENDA

#### E.1. Habitabilidad

DEFINICIÓN	PUNTOS
Existen barreras arquitectónicas que impiden el desenvolvimiento para la realización de actividades de la vida diaria	50
Existen ciertas deficiencias en la vivienda que dificultan el desenvolvimiento en la misma	40
La vivienda reúne buenas condiciones de habitabilidad	10

#### E.2. Ubicación

DEFINICIÓN	PUNTOS
Se encuentra ubicada en una zona aislada y se considera de difícil acceso	60
Existe una buena ubicación de la vivienda y de fácil acceso	40

### F. BAREMO OTROS FACTORES

Se incluirán aquí exclusivamente aquellas situaciones no comprendidas en los apartados anteriores y que agraven la situación de necesidad. Se otorgará un máximo de 10 puntos.