

SERVICIOS SOCIALES

para las personas en situación de dependencia y sus cuidadores

La Ley de Dependencia -Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia- reconoce como titulares de los derechos a todos los españoles que se encuentren en situación de dependencia en alguno de los grados establecidos.

Para acceder a prestaciones y servicios, es preciso que se haya valorado y reconocido la situación de dependencia.

Es el propio interesado quien debe iniciar el procedimiento, presentando la correspondiente solicitud ante la Administración de su Comunidad Autónoma.

Servicios

- * Servicio de Ayuda a Domicilio
- * Teleasistencia domiciliaria
- * Comidas y lavanderías a domicilio
- * Centros de Día y de Noche
- * Transporte adaptado
- * Programas Respiro y apoyo al cuidador
- * Ayudas Técnicas
- * Residencias

Derechos de los usuarios de centros y servicios de atención a personas en situación de dependencia

- * Derechos de los usuarios
- * Vías de reclamación
- * Infracciones y sanciones

Consejos y recomendaciones para los usuarios de centros y servicios de atención a la dependencia

Servicios Sociales para Atención a la Dependencia

- * Servicio de Ayuda a Domicilio
- * Teleasistencia domiciliaria
- * Comidas y lavanderías a domicilio
- * Centros de Día y de Noche
- * Transporte adaptado
- * Programas Respiro y apoyo al cuidador
- * Ayudas Técnicas
- * Residencias



Servicio de Ayuda a domicilio

Incluye, normalmente, dos tipos de atenciones:

Atención a las necesidades domésticas o del hogar:

- Limpeza cotidiana de la vivienda
- Limpeza general del domicilio en casos específicos de necesidad
- Recogida, lavado, repaso y planchado de ropa
- Compra y cocinado de alimentos y limpieza de vajillas
- Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal

Cuidados personales:

- Movilización (acostar y levantar, cambios de posturas, etc.)
- Tareas de apoyo o realización del aseo e higiene habitual
- Ayuda para la ingesta de alimentos
- Compañía y entretenimiento en el propio domicilio
- Compañía y gestiones en traslados fuera del domicilio
- Promoción de hábitos personales y sociales
- Asesoramiento, seguimiento y tratamiento social
- Desarrollo de habilidades para las actividades de la vida diaria en los propios usuarios

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento informan sobre las condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio en ese municipio y, en su caso, para realizar la solicitud y tramitación.

Teleasistencia domiciliaria

Es un aparato que se activa a voluntad del usuario, pulsando un botón, o de forma automática (por ejemplo, si se produce una caída).

El aparato está conectado, por línea telefónica, a un centro de atención operativo 24 horas, todos los días del año. El centro se pone en contacto con el usuario cuando pulsa el botón o se activa la alarma automática.

Puede contratarse con empresas privadas o a través de alguno de los servicios de Teleasistencia domiciliaria que ofertan las Administraciones Públicas, en especial los Ayuntamientos.

Comidas y lavanderías a domicilio

Las comidas y lavanderías a domicilio son muy útiles para personas con dificultades, pero que pueden continuar viviendo de forma independiente. Complementados con Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, son muy útiles para favorecer la vida autónoma de muchas personas en situación de dependencia moderada.

El trabajador del centro de servicio social más próximo al lugar de residencia informa de si existen estos servicios en la zona y de sus condiciones.

Centros de Día y de Noche

Los Centros de Día son establecimientos para el cuidado de personas en situación de dependencia durante determinadas horas del día.

Los servicios que puede prestar un Centro de Día son los siguientes:

- Alimentación adaptada a las necesidades de las personas en situación de dependencia
- Rehabilitación de funciones
- Terapia ocupacional y de mantenimiento
- Ayuda a la integración social
- Actividades socioculturales y de recreo



Los Centros de Noche ofrecen cuidados y atención en horarios nocturnos, aunque no suelen contar con una cartera tan amplia de servicios de terapia, rehabilitación u ocupacionales como los Centros de Día.

Existen Centros de Día -y en menor medida de Noche- especializados en usuarios según su problemática: Alzheimer, con determinadas afectaciones físicas o psíquicas, con enfermedad mental...

Programas de Respiro y Apoyo al Cuidador

Los llamados Programa Respiro o de Apoyo al Cuidador no son centros o servicios específicos, sino que utilizan alguno de éstos de manera temporal, para permitir que, quienes cuidan habitualmente de una persona en situación de dependencia en su propio domicilio, puedan disponer de tiempo desvinculándose de esa obligación.

La modalidad más habitual es la de ofrecer estancias temporales en residencias a los dependientes.

Ayudas técnicas

Las Ayudas Técnicas son aparatos o adaptaciones del entorno vital que permiten a las personas con discapacidad realizar más fácilmente algunas actividades de la vida diaria. También existen aparatos para facilitar el trabajo de los cuidadores.

Se pueden conocer las ayudas técnicas que hay en el mercado a través de la web del Centro Estatal de Ayudas Técnicas del Ministerio de Educación, Política Social y Deportes www.ceapat.org.

Residencias

Las residencias, particularmente las públicas, se especializan cada vez más en la atención a personas con alto grado de dependencias cuando no disponen del suficiente apoyo familiar.

Los servicios más habituales en las residencias, además del propio alojamiento, son los siguientes:

Alimentación adaptada a las necesidades de las personas en situación de dependencia

Atenciones personales para realizar las actividades básicas de la vida diaria, como comer, vestirse, asearse, desplazarse...

Atención médico-geriátrica y enfermería

Rehabilitación

Terapia ocupacional

Información y orientación

Actividades culturales y de ocio

El centro debe garantizar todos los derechos de las personas que ingresan en el establecimiento.



Derechos de los usuarios de centros de atención a personas en situación de dependencia

- * Derechos de los usuarios
- * Vías de reclamación
- * Infracciones y sanciones



Derechos de los usuarios

Los centros y servicios a los que puede acceder una persona en situación de dependencia deben garantizar todos los derechos de los usuarios, algunos de ellos especialmente sensibles que afectan a aspectos de la vida personal y familiar.

VOLUNTARIEDAD. Consentimiento válido de la persona que ingresa en el centro.

DOMICILIACIÓN. El centro residencial se considera el domicilio legal del residente.

RESPECTO DE SU AUTONOMÍA. La autonomía solo se puede restringir por prescripción médica.

UN TRATO CORRECTO. Los gestores deben controlar situaciones de negligencia o maltrato.

MANTENER RELACIONES INTERPERSONALES. El centro debe garantizar el derecho a mantener las relaciones afectivas del usuario.

SECRETO DE LAS COMUNICACIONES. Derecho a comunicarse libremente con el exterior, garantizando la privacidad.

LIBERTAD AMBULATORIA. El usuario tiene derecho a entrar y salir del centro, respetando los horarios establecidos.

DE PARTICIPACIÓN. Derecho a elegir y ser elegido, para formar parte de los órganos de representación que se establezcan en el centro.

A LA INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL. Ningún usuario puede ser sometido a tratos vejatorios o degradantes.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Confidencialidad en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal.

RESPECTO A LA LIBERTAD DE CONCIENCIA, CONVICCIONES RELIGIOSAS, MORALES O IDEOLÓGICAS. Ningún usuario puede ser discriminado por creencias religiosas o convicciones morales e ideológicas.

SECRETO PROFESIONAL DE SU HISTORIA SOCIAL. El personal sólo tendrá acceso a información relacionada con sus funciones.

A LA INTIMIDAD. Los centros dispondrán de un espacio para que el usuario tenga una esfera propia y reservada al conocimiento de los demás.

DERECHO A SU IMAGEN. A que se cuide su aspecto, cubriendo sus necesidades de higiene y aseo personal.

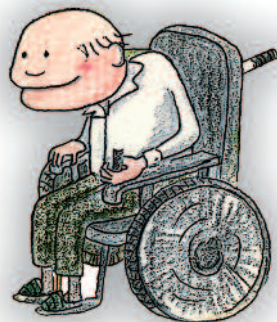
DERECHO A LA INFORMACIÓN. El ejercicio de este derecho exige: orientación sobre las características y condiciones del centro; exposición de tarifas; comunicación anticipada de modificación de precios; exposición de la inscripción, o en su caso de la solicitud, en el Registro de entidades, servicios y establecimientos de acción de la correspondiente Comunidad Autónoma; información periódica y veraz a los órganos de representación de los usuarios de la gestión del establecimiento.

A QUE SEA PROTEGIDA SU SALUD, CALIDAD DE VIDA Y SEGURIDAD. Los productos, actividades y servicios no pueden implicar riesgos para la salud o seguridad del usuario.

A QUE SEAN PROTEGIDOS SUS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES. En el contrato de ingreso, las condiciones deben estar redactadas con concreción, claridad y sencillez, excluyendo las cláusulas abusivas, y se deben evitar trámites, documentos o mediaciones sin utilidad para el usuario a costes desproporcionados.

A UNA ASISTENCIA INDIVIDUALIZADA. Derecho a recibir una asistencia individual e integral, adecuada a las circunstancias personales.

A EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO. El usuario tiene derecho a presentar sugerencias y a efectuar reclamaciones.



Vías de reclamación

En caso de controversia existen tres posibles vías de reclamación:

Arbitraje de Consumo, un procedimiento extrajudicial voluntario, en el que se encomienda a un Colegio Arbitral la resolución de una controversia entre usuario y empresa, teniendo la misma eficacia que una sentencia judicial.

Hojas de reclamaciones, un procedimiento administrativo que permite a los usuarios expresar sus quejas y que éstas lleguen a la Administración.

Vía Judicial, a través de los Tribunales de Justicia ordinarios.



Infracciones y sanciones

Respecto a infracciones y sanciones en los centros, destaca lo siguiente:

- *Las posibles faltas por las que puede ser sancionado un usuario deben estar recogidas en el Reglamento de Régimen Interior del Centro, y clasificarse en leves, graves y muy graves.*
- *El motivo de la sanción y el plazo para presentar alegaciones se debe presentar por escrito.*
- *El Reglamento interno de los centros privados se establecerá conforme a los principios del Régimen General.*
- *Siempre debe diferenciarse un periodo de instrucción, en el que se incoa el expediente sancionador, de la resolución, que es adoptada por otra persona distinta del instructor.*

Consejos y recomendaciones para los usuarios de centros y servicios de atención a la dependencia

En todos los casos:

- Dirigirse al trabajador social de la zona, para informarse sobre los centros y servicios que pueda necesitar y sobre sus condiciones. No deje de preguntar hasta que todo quede muy claro.
- Exija por escrito la respuesta a una solicitud de centro o servicios.
- En caso de duda o ante algún problema del usuario surgido con un centro o con la prestación de un servicio, asesórese de sus derechos en una asociación de afectados o de consumidores y usuarios.

Si va a recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio:

- No existe obligación de dar al trabajador social más datos que los que requiera la norma para valorar la concesión del Servicio.
- No pague al auxiliar de hogar directamente, sino a través del sistema que determine la Administración, si es un servicio público, o de la empresa, si se trata de un servicio privado.
- En caso de incidencia o queja en la prestación de un servicio público, contacte con el trabajador social.
- En caso de contratar directamente el servicio con una empresa, elegir entre las que estén acreditadas por las Administraciones.

A la hora de elegir una residencia, hay que tener en cuenta:

- El trabajador social de su zona le informará sobre si tiene derecho a una plaza en residencia pública y de las condiciones y el procedimiento de acceso.

- Medite conforme a su presupuesto y a sus necesidades reales, si opta por un centro público o privado, y si solicita estancia temporal o permanente.
- Elija, según sus necesidades, residencia o centro de día, y entre servicio asistido o no.
- Visite centros, inspeccione sus instalaciones e infórmese de los servicios que ofrecen, que pueden no estar incluidos en el precio.
- Antes de contratar, sea el centro público o privado, solicite la documentación precisa y un presupuesto.
- Es conveniente conocer el número de personas en plantilla, en relación con el número total de personas a cuidar (un enfermero por cada 4 personas).
- Solicite copia del seguro de responsabilidad civil contratado por el Centro, para saber si hay exclusiones que deban aparecer en el contrato.
- Todos los centros deben estar autorizados por la Administración para su apertura y funcionamiento.
- El centro debe tener un Reglamento de Régimen Interior, un Libro de Registro de Usuarios, la ficha sociosanitaria de cada persona, un botiquín de urgencias, la autorización de apertura por parte de la Administración, las tarifas de precios, hojas de reclamaciones y una póliza vigente de seguro.
- Compruebe que el centro está inscrito en el Registro de centros que tenga establecido la Comunidad Autónoma del lugar donde se ubique. Este documento tiene que estar situado en un lugar visible.



Unión de
Consumidores
de Aragón



DIPUTACION DE ZARAGOZA