



# **Reglamento de los servicios de atención en el domicilio que ofrece el Ayuntamiento de Salamanca**

---

Adaptado a Lectura Fácil



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

**Original:**

Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social. Sección Atención a la Dependencia.

**Adaptación a Lectura Fácil:**

Asprodes Plena inclusión Castilla y León

Plena inclusión Castilla y León

**Equipo de validación:**

Asprodes Plena inclusión Castilla y León

# ÍNDICE

1

¿Qué es este documento?

Página

4

2

Características generales

Página

5

3

El servicio de ayuda a domicilio

Página

6

4

El servicio de comida a domicilio  
-Catering-

Página

14

5

El servicio de Teleasistencia  
de Castilla y León

Página

17

# 1.¿Qué es este documento?

Este documento explica el **Reglamento** del Ayuntamiento de Salamanca sobre los servicios que da a personas mayores y a **personas dependientes** en lectura fácil.

Este reglamento se aprobó en el pleno del 7 de octubre de 2022 y está dividido en 3 capítulos.  
Si quieres saber más sobre este reglamento puedes ver el original en el **Boletín Oficial de la Provincia** del día 3 de enero de 2023.

El reglamento original tiene validez legal, es decir, es una norma y es obligatorio cumplirla. Pero este reglamento en lectura fácil no tiene validez legal. Es una guía que explica las normas en lectura fácil para que todas las personas lo puedan entender.

También tienes más información en la página web del Ayuntamiento: [www.aytosalamanca.es](http://www.aytosalamanca.es)  
Ordenanzas y Reglamentos Municipales. Nº 33

**Reglamento.** Conjunto de normas que hay en una administración, centro o lugar.

**Personas dependientes.** Personas que necesitan ayuda para realizar algunas actividades de la vida diaria.

**Boletín oficial de Provincia.** Publicación oficial que informa a la ciudadanía de las leyes aprobadas y otras decisiones que se toman en la provincia. También lo conocemos por sus siglas: BOP.

## 2. Características generales

Este reglamento regula 2 servicios públicos del Ayuntamiento de Salamanca para que las personas mayores y personas dependientes puedan vivir en sus propias casas con los apoyos que necesiten:

1. El servicio de ayuda a domicilio para atenciones personales y el domicilio y su modalidad de comida a domicilio (catering).
2. El servicio de teleasistencia.

El Ayuntamiento da estos servicios según el modelo de atención centrada en la persona. Esto significa que los servicios tienen en cuenta las necesidades y características de cada persona y respetan su opinión.

El modelo de atención centrada en la persona tiene 2 partes importantes:

- **Plan de apoyos:**

Es un documento escrito que explica los apoyos que unos profesionales y servicios darán a la persona para que pueda realizar actividades de la vida diaria y pueda participar en la sociedad.

- **Proyecto de vida:**

Es un documento que explica las metas, los apoyos que le da su familia, los profesionales u otras personas.

### 3. El servicio de ayuda a domicilio



Este servicio es un tipo de ayuda que el Ayuntamiento de Salamanca da a las personas o familias con dificultad para valerse por sí mismos en sus propias casas y necesitan apoyos para hacer actividades del día a día.

Son personas destinatarias de este servicio:

- Personas mayores, personas con discapacidad, y personas con dependencia con dificultades de autonomía para vivir en su casa.
- Los menores de edad, como apoyo temporal a su familia para que puedan recibir una atención adecuada.
- Las familias con conflictos, con situaciones difíciles y personas con problemas físicos o de salud mental.

#### ◆ **Condiciones del servicio**

Cada persona recibirá el servicio según sus necesidades y la evaluación que haga un profesional. Las leyes de la Comunidad Autónoma de Castilla y León dicen los servicios y el número de horas que puede recibir cada persona al mes.

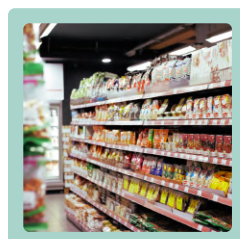
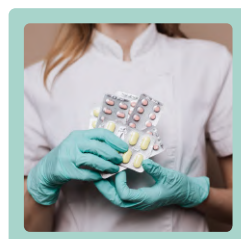
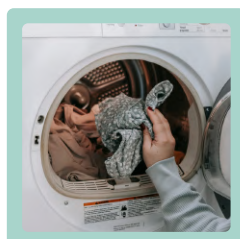
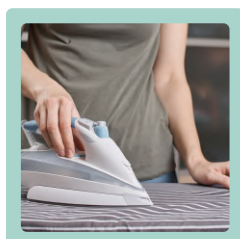
El Servicio de ayuda a domicilio presta los siguientes apoyos:

### 1.1.- Atenciones para la persona:

- Aseo personal como cambio de ropa, lavado de cabello, atención en el baño.
- Atención especial en cuidados de higiene personal para personas que no pueden moverse para evitar la formación de úlceras.
- Levantar y acostar en la cama.
- Apoyo para que la persona pueda moverse tanto en casa como fuera de ella.
- Apoyo para la toma de medicación.
- Seguimiento y ayuda para la toma de alimentos.
- Compañía y atención en las casas y acompañamiento por la noche si es urgente.
- Acompañamiento a médicos, centro de día, colegios...
- Recogida y gestión de recetas y documentos de la vida diaria.

### 1.2.- Atenciones en el domicilio:

- Limpieza y orden en el domicilio de los muebles y útiles usados en el día a día.
- Lavado y planchado de ropa.
- Compra y cocinado de alimentos.
- Realización de compras.
- Manejo de electrodomésticos y calefacción.
- La compra y el repuesto del material para las tareas propias de la ayuda a domicilio las hará la persona que recibe la ayuda.



### 1.3.- De relación con el entorno:

- Acompañar y realizar gestiones fuera del domicilio.
- Ayudar a la movilidad en la calle para garantizar la atención e integración en su entorno habitual.
- Apoyar para facilitar la participación en actividades en la comunidad y actividades familiares y sociales.  
Por ejemplo, recoger a la persona en lugares fuera de su domicilio.



### 1.4.- Otros:

- Apoyar el descanso de la familia en su atención a la persona que lo necesite.
- Atención personal cuando haya algún conflicto en casa y haya problemas en la familia.
- Apoyar a los niños y niñas para estimular la autonomía e independencia.
- Apoyar las relaciones entre la familia.

### 1.5.- No se prestarán los siguientes apoyos:

- Tareas sanitarias como por ejemplo: rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones, etc.
- Tareas físicas que pongan en peligro la salud de los profesionales que prestan el servicio.
- Arreglos o tareas en la casa que tienen cierta complicación.



## ◆ ¿Cuántas horas puedo tener del Servicio de ayuda a domicilio?

Las horas del servicio las propone el **CEAS** para cada persona según el grado de dependencia que le ha reconocido la Junta de Castilla y León. Estas horas se recogen en el Plan individualizado de Intervención. Siempre se concederán el número de horas que le correspondan. Se pueden dar otras causas como: soledad, desatención, conflicto familiar, maltrato y otras situaciones que serán valoradas por el profesional del CEAS.

Dependiendo del grado de dependencia se asignará un número de horas del servicio.

- Para las personas **sin grado de dependencia** se concederán hasta 11 horas de servicio al mes.
- Para los que tengan **grado 1 de dependencia** se concederán entre 20 y 37 horas al mes.
- Para los que tengan **grado 2 de dependencia** se concederán entre 38 y 64 horas al mes.
- Para los que tengan **grado 3 de dependencia** se concederán entre 65 y 94 horas al mes.
- **Sin grado de dependencia** pueden tener hasta 37 horas al mes en estas situaciones especiales:

1. Si la situación familiar o de convivencia tiene una puntuación más alta de 65 puntos en la escala Servicio de Atención a Domicilio.
2. Si hay situaciones temporales que no duran más de seis meses.
3. Si las personas van a un centro de día pueden tener hasta 20 horas al mes.

El servicio se presta normalmente de lunes a sábado, por la mañana y por la tarde.

Los domingos y festivos recibirán el servicio las personas con grado de dependencia para su atención personal y si no tiene personas cuidadoras.

El servicio que se da en festivos no puede sustituir a profesionales privados para sustituir a sus días de descanso.

Las horas podrán dividirse dos veces al día si son para atender a las personas que tienen grado de dependencia. También pueden dividirse hasta en tres veces en situaciones especiales.

Los servicios durarán mínimo una hora, pero si la persona necesita menos se harán de 30 minutos.

Podrán dar el servicio dos auxiliares de ayuda a domicilio si la persona necesita ayuda para moverse, por tener sobrepeso, por tener poca movilidad, si no hay un cuidador o si tiene problemas de conducta.



## ◆ ¿Quién puede pedir estos servicios?

- Las personas que tengan resolución de Dependencia de la Junta de Castilla y León.
- Las personas que estén empadronadas en la ciudad de Salamanca.
- Las personas que vivan en Salamanca.
- Y las personas que tengan la puntuación mínima que exigen las normas.

## ◆ ¿Cómo pedir estos servicios?

Hay que presentar el modelo de solicitud que tiene la Junta de Castilla y León para la valoración de dependencia. Es el mismo modelo para todas las personas que viven en Castilla y León: ANEXO-A Servicio de ayuda a domicilio. Lo presentará la persona que solicita el servicio o su representante en la Junta de Castilla y León por los registros oficiales.

La Junta enviará esta solicitud al Ayuntamiento. La estudiará el Coordinador/a de caso en el CEAS, que corresponde al domicilio de la persona que solicita el servicio.

En esta solicitud se recogen también los siguientes datos:

- La historia de la persona y la valoración de su situación.
- La atención y tareas: atención personal, tareas en el domicilio, relación con el entorno, educativas y de orientación.
- La propuesta de día, horas y copago o tasa a pagar en su caso.
- La propuesta será evaluada según ciertos criterios y se indicará si es favorable o no.

El Ayuntamiento a través de la Sección de Atención a la Dependencia del Área de Bienestar Social elaborará la propuesta con la decisión y se lo comunicará a los solicitantes.

En situaciones de urgencia, el CEAS puede proponer un alta urgente en el servicio de ayuda a domicilio.

El contenido de la ayuda así como el tiempo de prestación del servicio tendrá en cuenta el grado de dependencia y el acceso a las ayudas.

Si hay un presupuesto limitado habrá una orden en función de la puntuación obtenida teniendo en cuenta el **baremo de valoración**.

Es decir, si hay solicitudes con la misma puntuación las más valoradas son las que tienen puntuación más alta en el apartado de capacidad funcional.

En segundo lugar serán las solicitudes que tengan más puntuación por su situación sociofamiliar.



**Baremo:** Instrumento de valoración de las solicitudes para el acceso a la prestación de Ayuda a Domicilio en Castilla y León.

## ◆ **Derechos y obligaciones de las personas usuarias de Ayuda a Domicilio**

Los **derechos** de las personas usuarias son:

- Recibir la atención en los días y horas establecidos.
- Recibir un trato respetuoso, adecuado y entendible.
- Tener información de las modificaciones en relación a cambios de horario, cambios de pago de su cuota, cambios en el personal de atención.
- Ser escuchados en situaciones que se puedan producir.

Las **obligaciones** de las personas usuarias son:

- Estar en su casa los días y horas de atención.
- Cumplir recomendaciones en beneficio de su salud.
- Facilitar adaptaciones en la vivienda necesarias para una adecuada atención.
- Comunicar con tiempo suficiente que no van a estar en el domicilio, si se van con familiares o fuera de Salamanca.
- Hay que comunicarlo 7 días antes o lo más pronto posible si es una situación urgente:



**900 909 760**

- Tener los medios en casa para garantizar la atención de la persona y la limpieza del domicilio y la ropa.
- Abonar la cuota mensual mediante domiciliación en su banco.
- Comunicar al Ayuntamiento los cambios que se puedan producir en su familia o variación de sus ingresos.
- Ser respetuosos con el personal de ayuda a domicilio que les atiende, sin insultos ni comportamientos agresivos.
- Puede dejar las llaves de su casa siempre que sea para garantizar la atención a su auxiliar de ayuda a domicilio.

## 4. El servicio de comida a domicilio -Catering-

Es un tipo de ayuda a domicilio que consiste en llevar comida cocinada a los usuarios que lo necesitan.

Este servicio da la comida completa una vez al día a la hora de comer. Es decir, primer y segundo plato, pan y postre. El servicio da la comida en **envases isotérmicos** y tiene que respetar la dieta de cada persona.

Este servicio garantiza una alimentación adecuada por eso se sirve durante el mes completo, es decir, todos los días de la semana, también los días festivos.

Hay que pedir este servicio de la misma manera que el servicio de ayuda a domicilio.



### ◆ ¿Quién puede pedir este servicio?

Las personas que viven en la ciudad de Salamanca si tienen problemas para hacerse la comida o llevar una dieta recomendada por su médico.

**Envase isotérmico.** Es un tipo de envase que guarda la temperatura de la comida.

## **Derechos y obligaciones**

Los **derechos** de las personas usuarias son:

- Recibir un menú que respete su dieta.
- Que la empresa y el Ayuntamiento escuche su opinión sobre el servicio.
- Recibir información sobre los cambios en los horarios y en el precio del servicio.

**Las obligaciones** de las personas usuarias son:

- Rellenar el formulario necesario para aceptar el servicio.
- Pagar el servicio todos los meses a través de **domiciliación bancaria**.
- Decir cuándo hay cambios en su situación familiar.  
Por ejemplo: si viven más o menos personas en su casa o si entre todos reciben más o menos dinero por el trabajo o las ayudas.
- Recibir la comida siempre en la casa.  
No se puede dejar en otro sitio como bares, portales, comercios, hoteles, pensiones...
- Firmar todos los días cuando recibe la comida.
- Devolver todos los días los envases que se pueden volver a utilizar, ya que no son desechables.

---

**Domiciliación bancaria.** Es cuando das permiso para que mi banco pague un servicio de forma directa desde mi número de cuenta bancaria.

- Recibir la comida en el horario que decida la empresa.  
Puede haber 30 minutos de diferencia de la hora indicada.



- Avisar al catering, con 2 días antes si no va a estar en casa para recibir la comida.  
Si es una emergencia, puede llamar a la empresa antes de las 9 horas de esa misma mañana en el teléfono de la empresa:



**923 386 206**

Es necesario demostrar esa emergencia.  
Por ejemplo: con un informe del médico.  
Si avisa más tarde, le podrán cobrar el servicio aunque no lo haya disfrutado.

- Respetar a los profesionales del servicio, tratar con respeto, no insultar ni comportamientos agresivos.  
Están haciendo su trabajo.



## 5. El servicio de Teleasistencia de Castilla y León

Es un servicio de prevención que permite pedir auxilio de manera fácil y rápida a través de un botón de alarma, en el caso que lo necesite desde su casa que ayuda a una persona dependiente en caso de emergencia o necesidad.

Se presta en el domicilio principal o habitual dónde se vive, no se puede llevar a otra casa que tengamos, ni al pueblo.

En ese caso,

la persona usuaria contacta con el servicio a través de un aparato tecnológico, llamado terminal de Teleasistencia. Puede contactar durante las 24 horas del día.

Este servicio ayuda a las personas a ser más independientes porque pueden estar en sus casas y no tienen que irse a una residencia.

La teleasistencia es un servicio gratuito de la Junta de Castilla y León que aprueba el Ayuntamiento de Salamanca en colaboración con la Junta.

Incluye la instalación de aparatos necesarios y sus gastos de funcionamiento, por lo que las personas no tienen que pagar nada. Tienen un teléfono gratuito para llamar:



Es compatible con otras ayudas de dependencia. Pero no es compatible si vives en una residencia.

## ◆ ¿Qué ofrece la Teleasistencia?

- Atención directa y personalizada.
- Respuesta inmediata ante emergencias que se puedan producir.
- Seguimientos.
- Ayuda para aspectos importantes como citas médicas.
- Instalación de dispositivos que se adapten a cada situación de las personas para evitar riesgos: sensores y detectores en la casa.

# Teleasistencia Castilla y León



## ◆ **Los aparatos tecnológicos**

En la teleasistencia el uso de aparatos tecnológicos es fundamental.

Los tipos de aparatos tecnológicos que se usan son:

- No es necesaria una línea telefónica, el aparato sólo necesita estar conectado con un enchufe a la luz de la casa para que tenga siempre batería.
- Los aparatos que están en la casa o que la persona lleva puestos.  
Por ejemplo: un colgante pulsador, una pulsera, detectores o sensores, entre otros.
- El centro de atención que está disponible las 24 horas.

Estos aparatos son accesibles para todas las discapacidades. Por ejemplo, dan varias posibilidades de comunicarse: de forma oral, mediante texto, con pictogramas o en lengua de signos.

Los aparatos tienen pulsadores o botones de diferentes tamaños y colores para que las personas los puedan diferenciar de forma fácil.

Además, las personas que lo necesiten pueden tener un producto de apoyo para activar este servicio.

## ◆ **Tipos de teleasistencia**

Hay 2 tipos de teleasistencia:

- Básica
- Avanzada

## 1. Teleasistencia básica

La teleasistencia básica incluye:

- Atención a la persona en su casa.
- Llamadas a la persona para evitar que esté sola o aislada.
- Guardar las llaves de su casa para entrar en caso de emergencia.
- Recordar citas médicas o de otro tipo.
- La instalación y el mantenimiento de los aparatos tecnológicos.
- Una Unidad móvil.  
¿Qué es una unidad móvil?  
Un grupo de profesionales que van a casa de la persona con teleasistencia para atender cualquier emergencia.
- Información y ayuda para saber usar el aparato.

## 2. Teleasistencia avanzada

La teleasistencia avanzada incluye también:

- Detección de humo, fuego o fugas de gas o de agua en la casa de la persona usuaria para prevenir incendios, explosiones o inundaciones.
- Detección de situaciones de riesgo y atención de la persona fuera de casa.
- Gestión y seguimiento de las citas médicas.
- Apoyo a la persona cuidadora para mantener la calidad de los cuidados.
- Apoyo en situación de **duelos**, de soledad o aislamiento.
- Prevención de situaciones de riesgo como maltrato o suicidio.
- Seguimiento en enfermedad o rehabilitación.
- Otros servicios para prevenir riesgos.

---

**Duelo.** Es el dolor y la tristeza que sufre una persona cuando se muere alguien querido.

## ◆ ¿Quiénes son los usuarios de esta ayuda?

Las personas con problemas de autonomía que necesitan un sistema de comunicación continuo para seguir viviendo en su casa.

Tienen que cumplir estos requisitos:

- Permitir la instalación del terminal de Teleasistencia en su casa.
- Saber usar este aparato o tener a alguien que le ayude.
- Ser mayor de 80 años y tener valoración de dependencia con grado.

En algunas ocasiones, la persona dependiente y su cuidador necesitan apoyo y atención especial en situaciones de duelo, de soledad o de aislamiento.

En estos casos tendrán un apoyo más individualizado del teleoperador.

## ◆ Las obligaciones de la administración son:

- Dar información sobre el servicio y los derechos a la persona usuaria.
- Adaptar la ayuda a las necesidades de la persona.
- Dar atención inmediata en caso de crisis o emergencia.
- Dar información sobre cómo usar el aparato.
- Dar solución inmediata a las averías del aparato.
- Mantener comunicaciones seguras y cumplir con las medidas de **protección de datos**.
- Decir qué información recogen los aparatos y qué va a hacer con esa información.

---

**Protección de datos.** Son las medidas que garantizan la protección de los datos personales.

## ◆ Las obligaciones de los usuarios son:

- Tener el aparato encendido y en funcionamiento.
- En caso de fallo eléctrico el terminal funciona porque tiene batería durante 24 horas.
- En caso de avería, debe llamar al número de teléfono gratuito:



**900 859 762**

- Cuidar el aparato y mantenerlo en buen estado.
- Se recomienda llevar siempre puesto el colgante, incluso en la ducha, no se estropea.
- Dejar a los profesionales entrar en su casa para instalar, mantener o quitar el aparatos. Estos profesionales le avisarán con tiempo y tendrán que demostrar que trabajan en la empresa.
- También necesitan entrar en casa en situaciones de emergencia y si necesitan valorar a las personas y moverlas.
- Pulsar el botón de alarma si va a ausentarse más de dos días. Y cuando regrese a casa hacer lo mismo: volver a pulsar para informar que ha vuelto.
- Decir que se da de baja en el servicio.
- Puedo facilitar datos de personas de confianza o contactos a las que llamarán ante una situación de emergencia que pueda pasar.
- Puede facilitar las llaves de su casa para su tranquilidad y seguridad, por si tienen que entrar para atenderle.
- Devolver el equipo a la empresa de Teleasistencia Castilla y León.
- Colaborar con los profesionales.

## ◆ **¿Cómo solicito la Teleasistencia?**

Cada persona tiene que solicitarla junto a su valoración de dependencia con el Anexo-B o con la Solicitud que tiene el Ayuntamiento si no tiene dependencia.

Por registro a la Junta o al Ayuntamiento por registro.

Las personas, mayores de 80 años

o personas con grado de dependencia tienen prioridad.

Es un servicio gratuito, financiado por la Junta de Castilla y León que resuelven los Ayuntamientos para las personas que viven en su ciudad.

## ◆ **Suspender o quitar el servicio**

La persona podrá suspender el servicio como mínimo 1 mes y como máximo 6 meses por estar fuera de casa o por otros motivos justificados.

La ayuda volverá a comenzar cuando la persona informe que vuelve a su casa o termina el motivo que lo causó.

Si suspende durante más de 6 meses el servicio entonces dejará de recibir la ayuda.

También dejará de recibir la ayuda en estos casos:

- cuando fallezca.
- cuando deje de necesitarla.
- cuando reciba otra ayuda que es incompatible.
- cuando se vaya a vivir a otro pueblo o ciudad.
- cuando no cumpla con las obligaciones.



**Ayuntamiento  
de Salamanca**



**Junta de  
Castilla y León**



**Servicios Sociales  
de Castilla y León**