

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE APOYO A LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL 2019

PLENA INCLUSIÓN CASTILLA-LA MANCHA

1. OBJETIVO
2. DESTINATARIOS
3. MOTIVOS DEL APOYO
4. MODALIDADES
5. PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR EL APOYO
6. CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DEL SERVICIO
7. CUOTA FAMILIAR
8. DERECHOS
9. OBLIGACIONES
10. REGULACIÓN NORMATIVA
11. COBERTURA DEL SEGURO

1. OBJETIVO DEL APOYO

Que **los familiares** de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, puedan llevar a cabo **sus actividades de interés**, a través de un acompañamiento especializado a la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo.

2. DESTINATARIOS

- Los **destinatarios directos** del apoyo son cualquier familiar y/o cuidador principal que conviva con la/s persona/s con discapacidad intelectual o del desarrollo, que estén empadronados en Castilla-La Mancha.
- Los **destinatarios indirectos** son las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que van ser incluidas en el servicio. Se consideran también destinatarios indirectos el resto de los hijos menores de dieciocho años (sólo en la modalidad de apoyo por horas).

3. MOTIVOS DEL APOYO

Las **necesidades o motivos** que pueden justificar los familiares y/o cuidadores principales para solicitar el apoyo a la conciliación pueden ser muy variadas:

- Problemas de salud de los cuidadores principales.
- Motivos laborales.
- Motivos formativos.
- Comuniones, bodas u otros eventos familiares, etc.
- Compromisos sociales y/o familiares.
- Descanso ante situación prolongada de alteraciones de conducta.
- Situaciones familiares especiales (mudanzas, obras,...)

Es importante tener en cuenta qué situaciones **no se considerará el apoyo**:

- Un servicio solicitado por la propia persona con discapacidad.
- Un servicio solicitado para la persona, sin contar con la familia.
- Un servicio de vacaciones para el familiar con discapacidad.
- No debe sustituir la falta de plazas residenciales.
- Cuando la persona con discapacidad vive en un servicio residencial (se excluye a las personas con residencia en centro educativo), dentro del tiempo de estancia en residencia (solo para apoyo por horas).
- Cuando la persona con discapacidad vive sola, vive en un piso tutelado, etc.
- Cuando se utilice para trabajar y potenciar con la persona con discapacidad ciertas habilidades, destrezas, hábitos, etc. o para que realice actividades de ocio.
- Una situación de emergencia social: cuando la persona con discapacidad no tenga domicilio ni ingresos económicos suficientes para poder hacer frente al pago de un alquiler.

4. MODALIDADES DE CONCILIACIÓN FAMILIAR

1. Según la instalación o dónde se realiza:

1.1. Estancias en recurso residencial o de vivienda:

¿Qué es?

- La persona con discapacidad se aloja en un recurso residencial conveniado por Plena Inclusión Castilla-La Mancha con una de sus Entidades, incorporándose a la dinámica habitual del centro.
- Este servicio sólo irá dirigido a personas mayores de edad (mayor o igual a 18 años).

¿Cuántos días puede solicitar cada familia al año?

- Desde un día hasta 15 días máximo por unidad familiar.

¿Quién decide las fechas de la estancia?

- La familia solicitará el Servicio de estancias en las fechas que requiera, valorándose por parte del servicio la disponibilidad.

¿Cómo se contabiliza un día?

- Desde la hora que la familia deja a su familiar en el Servicio, hasta la hora 24 del día siguiente. Cada familia en su solicitud deberá anticipar la hora de entrada y de salida.
- Cada periodo de estancia deberá tener una solicitud asociada.

En caso de que la persona con discapacidad intelectual resida entre semana fuera del domicilio familiar, no se podrán solicitar encadenamientos de fines de semana desde el servicio de conciliación.

1.2. Acompañamiento por horas:

¿Qué es?

- La persona con discapacidad intelectual estará acompañada por un monitor contratado por Plena Inclusión Castilla-La Mancha favoreciendo que ésta realice su rutina diaria.
- Este servicio se podrá dirigir a cualquier persona con discapacidad intelectual, tanto mayores como menores de edad.

¿Cuántos horas puede solicitar cada familia al año?

Servicio para adultos:

- El número máximo de horas subvencionadas del apoyo será de 35 horas por unidad familiar.
- Podrá darse la opción de aumentar el número de horas abonando el coste íntegro del servicio, que será de 16 € la hora (excluyendo el traslado del profesional de apoyo).

Servicio para menores:

- El número máximo de horas subvencionadas del apoyo será de 35 horas por unidad familiar.
- Estas horas se podrán encadenar, siempre y cuando exista disponibilidad de personas de apoyo suficientes (el máximo de jornada laboral continuada es de 8 horas).

¿Cómo se realiza la selección del monitor/a?

- Plena Inclusión dispone de una bolsa de monitores. Los monitores incluidos en esta bolsa cuentan con cualificación para poder desempeñar la labor durante el apoyo (mínimo de formación profesional de grado medio: atención a personas en situación de dependencia o habilitación profesional).
- La selección del monitor se realiza en función de las necesidades de cada familia.
- En ningún caso el monitor puede ser familiar de la persona a la que apoyará hasta un límite de cuarto grado de parentesco.

¿El apoyo por horas dónde se realiza?

- La familia, en la solicitud especifica el lugar donde debe realizarse el apoyo:
 - Domicilio familiar: servicio realizado en el domicilio familiar.
 - Fuera del domicilio: servicio realizado fuera del domicilio familiar.

¿Cuál es el apoyo mínimo que puede pedirse?

- El apoyo mínimo será de una hora al día. Cualquier fracción de este tiempo será considerado como una hora.

2. Según los **días de antelación** con los que se prevea y gestione el apoyo a la conciliación

2.1. Emergencias/ Urgencias:

Motivos de emergencia se consideran aquellas circunstancias demostrables en las que no se hayan podido anticipar la solicitud y se requiera este apoyo, no pudiendo dar respuesta a través de un apoyo natural (familia o amigos). Las situaciones de emergencias quedan circunscritas únicamente a urgencias médicas (ingresos urgentes personales o de un familiar hasta segundo grado respecto al solicitante) o fallecimiento de un familiar de hasta segundo grado del solicitante. Ninguna situación al margen de estas razones será un caso de emergencia.

Se procurará dar respuesta a todas estas demandas, siempre y cuando haya tiempo suficiente para tramitarlos.

En caso de emergencia se podrá realizar el pago y la aportación de documentación en un plazo de una semana tras la realización del apoyo.

2.2 Programados:

El tiempo mínimo con el que se solicitará el apoyo será de:

- 7 días laborables de antelación para los apoyos de estancia, una vez que se haya pasado por el proceso de evaluación de apoyos.

- 5 días laborables de antelación para los apoyos por horas. una vez que se haya pasado por el proceso de evaluación de apoyos.

3. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL PROGRAMA DE CONCILIACIÓN

Existirán dos momentos diferenciados para poder demandar el programa:

a) Entrada en el programa:

Consistirá en conocer las necesidades de apoyo de la persona con discapacidad intelectual y tener la información necesaria para proporcionar una respuesta de calidad. Se realizará a través de entrevistas presenciales o telefónicas a la familia y cuando sea posible, a la persona. Será indispensable completar esta fase para poder solicitar el programa. Solo se realizará en una ocasión, a no ser que cambie la necesidad de apoyo de la persona.

También se solicitará la siguiente información:

- **Fotocopia del certificado de discapacidad.**
- **Fotocopia del DNI del tutor legal o guardador de hecho.**
- **En caso de adultos incapacitados, sentencia judicial que lo demuestre.**
- **Libro de familia en caso de menores (sólo en la modalidad de apoyo por horas). En caso de adultos incapacitados, sentencia judicial que lo demuestre.** En caso de padres separados sentencia judicial de separación donde conste el régimen de custodia.
- **Ficha 'Para conocer mejor a la persona'.** La información de esta ficha permite buscar el recurso/monitor más adecuado para cada persona con discapacidad intelectual, así como para poder prestar los apoyos necesarios durante el servicio. Deberá realizarse en la primera ocasión que se reciba el servicio.
- **Informe de no presentar enfermedades infecto-contagiosas.**

Y si procede, en caso de que:

- La persona con discapacidad siga una pauta de medicación y deba ser administrado durante el apoyo demandado: **Informe médico** especificando el tratamiento médico.
- La persona presente alteraciones de conducta: Informe del servicio de salud mental.
- Informes relevantes de cualquier otra especialidad médica.

Si la persona es menor de edad (sólo en la modalidad de apoyo por horas) y no tenga aún documentación que avale su posible discapacidad intelectual, la familia podrá entregar informes médicos o del servicio de atención temprana que aporten evidencia en este sentido.

En el caso de solicitar Beca se deberá presentar:

- Última declaración de la renta. En caso de que no se haya presentado, certificado de no presentación.
- Firma de declaración jurada de ingresos familiares.

En el caso de que la persona con discapacidad intelectual presente alteraciones de conducta, con un perfil de auto o heteroagresión, los profesionales del servicio de apoyo a familias realizarán una valoración previa para procurar un apoyo lo más integral posible y asegurando que el recurso está adaptado a las necesidades de la persona.

Si desde el último apoyo a la conciliación ha habido alguna modificación en cualquiera de la documentación, deberá presentarse la modificación pertinente.

b) Solicitud de días

Se efectuará una vez que haya terminado el anterior proceso.

1. Ficha de solicitud debidamente cumplimentada. El formulario de solicitud está a disposición de los familiares en la página web (www.plenainclusionclm.org), donde podrá cumplimentarse directamente y/o descargarse para su impresión.

2. Otra documentación necesaria:

- **Acta de manifestaciones y compromisos.** Habrá tres casos en los que la familia deberá elaborar junto con Plena Inclusión Castilla-La Mancha este documento:
 1. La familia se traslade al extranjero:
En el caso de que la familia vaya a realizar un viaje fuera de España durante la realización del Servicio deberá indicarlo con el fin de poder tenerlo en cuenta para la gestión adecuada del mismo. En este caso la persona de referencia deberá dejar firmado un documento determinando a una persona encargada de apoyar en caso de emergencia o necesidad de baja del servicio.
 2. Si la persona tiene una **alteración grave de conducta.**
 3. Si la persona presenta algún **problema grave de salud.**

3.2 Dónde se debe enviar la documentación

1. La documentación deberá enviarse **a través del Servicio de Apoyo a Familias, de Plena inclusión Castilla-La Mancha** más próximo para las familias:

- A través de la web: www.plena inclusiónclm.org
- Vía E-mail:
 - Albacete: cristinapizarro@plenainclusionclm.org
 - Ciudad Real y Cuenca: elenamacias@plenainclusionclm.org

- Toledo y Guadalajara: carlosdiaz@plenainclusionclm.org
 - Por correo ordinario o en persona:
Toledo: C/ Dublín, 1.1º. 45003.
Ciudad Real: Carretera de Toledo, 26. Hotel Cumbria.
Albacete: C/ Cristóbal Pérez Pastor, 74. Centro ADAPEI.
2. Serán los **técnicos responsables** del Programa en la Federación los que se pronuncien sobre la **realización o no** del apoyo solicitado, informando a la familia de ello.
 3. **La familia recibirá una comunicación escrita de la aprobación o denegación del apoyo.**
 4. **Al menos 3 días antes de** que se lleve a cabo el Servicio, la familia debe hacer el ingreso con la **aportación económica** correspondiente.
 - **Pago on line a través de tarjeta de crédito. Será el sistema preferente de pago.**

En caso de que la familia no tenga tarjeta de crédito podrá realizar el pago mediante transferencia bancaria a la cuenta:

- **CAIXA: ES47 2100 8689 14 0200002679**
- **Liberbank CCM: ES82 2105 6001 66 3400004608**

En la transferencia debe aparecer:

- **Ordenante:** Nombre y apellidos del miembro de la familia (padre, madre, hermana,...) que realice la solicitud del Servicio.
- **Concepto:** "Estancia u horas" y el nombre y primer apellido del familiar que realice la solicitud del Servicio.

La familia **hará llegar el justificante del ingreso** a Plena Inclusión Castilla-La Mancha, antes de la realización del Servicio. Sin el envío de este resguardo la solicitud no quedará cerrada.

6. Una vez realizado el apoyo, la familia tendrá derecho a evaluar la calidad de éste, para ello se le facilitará junto a la Confirmación el **Cuestionario de Evaluación** correspondiente.

5. CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE SOLICITUDES

Debido a que un gran número de demandas se realizan en fechas de vacaciones Plena inclusión Castilla-La Mancha resolverá las solicitudes del apoyo a la conciliación familiar durante el 2019 en las siguientes fechas:

Solicitudes para Semana Santa (del 12 abril al 22 de abril): Se podrán realizar durante todo el año en curso, pero se resolverán en la tercera semana de marzo. La fecha tope para entregar solicitudes será el 15 de marzo.

Solicitudes para Verano (del 21 de junio hasta el 9 de septiembre): Se podrán realizar durante todo el año en curso, pero se resolverán en la última semana de mayo. La fecha tope para entregar solicitudes será el 24 de mayo.

Solicitudes para Navidad (del 21 de diciembre al 7 de enero): Se podrán realizar durante todo el año en curso, pero se resolverán en la primera semana de diciembre. La fecha tope para entregar solicitudes será el día 29 de noviembre.

Serán los **técnicos responsables** del Programa en la Federación los que se pronuncien sobre la **realización o no** del apoyo solicitado, en base tres criterios:

- 1.- Baremo de priorización de Solicitudes.
- 2.- Las plazas disponibles.
- 3.- El presupuesto disponible.

El baremo de priorización de solicitudes será el siguiente:

BAREMO DE PRIORIZACIÓN DE SOLICITUDES PARA SEMANA SANTA (DEL 23 MARZO AL 2 DE ABRIL), VERANO (21 DE JUNIO A 10 DE SEPTIEMBRE) Y NAVIDAD (21 DE DICIEMBRE AL 7 DE ENERO)		
Nombre y apellidos de la persona con discapacidad:		
Nombre y apellidos del solicitante (padre, madre, tutor,..):		
Motivo de la solicitud:		
1.Núcleo familiar: la atención de la persona con discapacidad recae en uno de los miembros de la familia: el cuidador principal (CP)		
	1.1 El CP trabaja al menos 20 horas a la semana y tiene turnos rotativos	2
	1.2 El CP tiene problemas de salud física/problemas de mental/ discapacidad intelectual	2
	1.3 El CP tiene a su cargo otras personas en situación de dependencia	2
2.Familias con más de un miembro con discapacidad		4
3.La persona con discapacidad muestra graves problemas de conducta		5
4.Personas con necesidades de apoyo generalizadas o pluridiscapacidad		4
5.Utilización del servicio durante este año: primera demanda		3
TOTAL (puntuación máxima 22)		

Las solicitudes que se realicen fuera de estas fechas no estarán baremadas, sino que se priorizarán por orden de fecha de solicitud.

En caso de que no se ocupen todas las plazas para estas fechas (vacaciones de verano, semana Santa y Navidad), se podrán solicitar fuera de los plazos del baremo y estarán aprobadas por orden de prioridad.

En caso de que alguna familia puntúe en diferentes criterios se computará solamente el de mayor cuantía. En caso de empate se valorarán todas las puntuaciones de la tabla. En caso de empate, se priorizará por fecha de solicitud.

Las plazas disponibles para la realización del apoyo familiar en la modalidad de Estancias son las siguientes:

CUADRANTE DE PLAZAS CONVENIADAS 2019				
UBICACIÓN	Nº	EDAD	INTENSIDAD DE APOYOS	GENERO
TOMELLOSO	1	= ó>18	EXTENSO O GENERALIZADO	INDISTINTO
TOMELLOSO	1	= ó>18	EXTENSO O GENERALIZADO	INDISTINTO
ALCAZAR	1	= ó>18	INTERMITENTE O LIMITADO	HOMBRE
ALCAZAR	1	= ó>18	INTERMITENTE O LIMITADO	MUJER
LA SOLANA	1	= ó>18	EXTENSO O GENERALIZADO	INDISTINTO
LA SOLANA	1	= ó>18	EXTENSO O GENERALIZADO	INDISTINTO
YEPES	1	= ó>18	INDISTINTAS	HOMBRES O MUJERES
YEPES	1	= ó>18	INDISTINTAS	HOMBRES O MUJERES
YEPES	1	= ó>18	INDISTINTAS	SI HOMBRES NO MUJERES
GUADALAJARA	1	= ó>18	GENERALIZADOS	INDISTINTO
GUADALAJARA	1	= ó>18	GENERALIZADOS	INDISTINTO
GUADALAJARA	1	= ó>18	GENERALIZADOS	INDISTINTO
LA GUARDIA	1	= ó>18	INTERMITENTE O LIMITADO	HOMBRES O MUJERES

LA GUARDIA	1	= ó>18	INTERMITENTE O LIMITADO	HOMBRES O MUJERES
LA GUARDIA	1	= ó>18	INTERMITENTE O LIMITADO	HOMBRES O MUJERES
LA GUARDIA	1	= ó>18	INTERMITENTE O LIMITADO	HOMBRES O MUJERES
ALBACETE	1	= ó>18	INTERMITENTE, LIMITADO	INDISTINTO
HELLIN	1	= ó>18	INTERMITENTE, LIMITADO	INDISTINTO

6. CUOTA FAMILIAR

Este Servicio fue subvencionado por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de la Junta de Castilla-La Mancha, con un presupuesto de 59.000 Euros durante el año 2018.

El coste del servicio será de 40 €/día en estancias y de 9 €/hora en el caso de apoyo por horas. Todas las personas demandantes podrán optar a becas. En el caso de solicitar beca se deberá presentar la última declaración de la renta. En caso de que no se haya presentado, certificado de no presentación expedido por hacienda.

La reducción se obtendrá en función de la siguiente tabla, teniendo en cuenta los ingresos de renta de la unidad de la unidad familiar valorados a través de la última declaración de la renta presentada. La unidad familiar será determinada según se estipula en la legislación de hacienda.

La declaración de la renta será presentada por parte de la persona que realiza la solicitud. En caso de que otras personas que residan en la vivienda hagan la declaración, tendrán que presentar su declaración correspondiente. Las casillas a tener en cuenta de cada persona que presenta la solicitud serán (renta 2017): **casilla 0415 - casilla 0552. A esta cantidad habría que sumar los ingresos por prestaciones que no tributan. La cantidad total se dividirá entre el número de personas que componen la unidad familiar.**

En caso de que no se realice la declaración de la renta por no ser obligatoria, se deberá entregar el documento justificativo de hacienda. También se podrá solicitar otra documentación para valorar los ingresos de la unidad familiar como nóminas, declaración trimestral en caso de autónomos, certificados de prestaciones económicas u otras. El solicitante del apoyo tendrá que entregar un documento jurado, donde se especifique el número de personas que componen la unidad familiar, además de exponer que son ciertos todos los datos económicos que se aportan.

ESTANCIAS

El coste del servicio será de 40 € por día. Podrán aplicarse las siguientes becas en función de los ingresos familiares:

PLENA INCLUSION CLM	BAREMACIÓN	FAMILIA
	Renta Per Cápita Familiar (renta familiar dividida entre el número de miembros de la unidad familiar)	COSTE/DÍA NUEVO
E0	Rentas menores de 5.000 €	8
E1	Entre 5.000 y 6.000 €	12
E2	Entre 6.001 y 7.000 €	16
E3	Entre 7.001 y 8.000 €	20
E4	Entre 8.001 y 9.000 €	24
E5	Entre 9.001 y 10.000 €	28
E6	Entre 10.001 y 11.000 €	35
E7	A partir de 11.000 €	40

COSTE ADICIONAL:

- Por cada hora que la familia se exceda en el horario de salida acordado, deberá abonar a PLENA INCLUSIÓN C-LM Castilla-La Mancha un suplemento de 10 €/hora.
- Si el tiempo excedido supera 2 horas, la familia deberá abonar un día completo de estancia.

REDUCCIONES:

- En el caso de que una familia solicite el apoyo familiar, en la modalidad de Estancias para varios hijos se realizará un reducción proporcional al número de hijos:

Nº de familiares	% reducción/plaza/día
Por 2º familiar	15 % reducción sobre precio del primer hijo
Por 3º familiar o más	25 % reducción sobre precio del primer hijo

- Por ejemplo, en el caso de que una familia solicite el apoyo familiar, en la modalidad de Estancias para dos hijos/as con discapacidad intelectual o del desarrollo deberá abonar por el primer hijo/a la plaza íntegra y aplicar por el segundo familiar un reducción del 15 % en la plaza de este segundo hijo/a.

APOYO POR HORAS

El coste del servicio será de 9 € la hora. Podrán aplicarse las siguientes becas en función de los ingresos familiares:

PLENA INCLUSION CLM	BAREMACIÓN	FAMILIA
	Renta Per Cápita Familiar (renta familiar dividida entre el número de miembros de la unidad familiar)	COSTE/DÍA
AP0	Rentas menores de 5.000 €	2
AP1	Entre 5.000 y 6.000	3
AP2	Entre 6.001 y 7.000	4
AP3	Entre 7.001 y 8.000 €	5
AP4	Entre 8.001 y 9.000 €	6
AP5	Entre 9.001 y 10.000 €	7
AP6	Entre 10.001 y 11.000 €	8
AP7	A partir de 11.000 €	9

El apoyo a la conciliación familiar no cubre los gastos que se puedan derivar de la realización del servicio (ocio o transporte de su familiar con discapacidad y del monitor), siendo la familia quien deba abonarlos en caso de ser requeridos. Tampoco cubrirá el coste de transporte del monitor hasta la casa de la familia.

El Servicio de apoyo por horas no cubre el desplazamiento de los profesionales. La familia podrá llegar a un acuerdo con el monitor si lo considera oportuno.

En caso de que la familia haya solicitado el apoyo por horas y tenga que reducir el número total de horas a realizar, se devolverá el importe del apoyo no efectuado, descontando los gastos bancarios que para Plena inclusión pudieran generar. Esta devolución sólo podrá ser efectiva teniendo en cuenta los plazos previstos en este documento (ver página 14).

DEDUCCIONES POR SEGUNDO FAMILIAR:

- En el caso de que una familia solicite el apoyo familiar, en la modalidad de Apoyo por horas para varios hijos se realizará una deducción proporcional al número de hijos:

Nº de familiares	% reducción/plaza/día
Por 2º familiar	15 % de reducción sobre precio del primer hijo
Por 3º familiar o más	25 % de reducción sobre precio del primer hijo

--	--

- Por ejemplo, en el caso de que una familia solicite el apoyo familiar, en la modalidad de apoyo por horas para dos hijos/as deberá abonar por el primer hijo/a la plaza íntegra y aplicar por el segundo familiar una reducción del 15 % en la plaza de este segundo hijo/a.

7. DERECHOS

○ DE LAS FAMILIAS

- Solicitar el apoyo en cualquier situación de necesidad tal y cómo queda recogido en este documento.
- Recibir una respuesta ante la solicitud del mismo.
- Conocer el funcionamiento del programa y sus instalaciones.
- A mantener una reunión previa con el personal técnico que prestará el apoyo a su familiar con discapacidad.
- A contactar telefónicamente con el familiar con discapacidad intelectual durante el tiempo que esté en el servicio.
- A evaluar el servicio una vez finalizado el apoyo.
- Las familias podrán proponer en su solicitud por horas al monitor que desean que realice el apoyo, con los límites que figuran en este documento.

○ DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

- Una atención individualizada, teniendo en cuenta sus características personales.
- El respeto a la intimidad y privacidad.
- La expresión de sus opiniones, deseos y necesidades.
- Coordinación con la familia para garantizar una continuación de su rutina diaria.
- La toma de sus propias decisiones, facilitando los apoyos necesarios para ello.
- La libertad de actuación, siempre y cuando no suponga riesgo para la persona y el resto de personas que participan en el servicio.
- A elegir las actividades a realizar mientras dure el tiempo que dure el servicio.

○ DE LOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN DIRECTA

- A recibir la información necesaria y relevante de la persona con discapacidad para realizar las funciones de atención directa adecuadamente.

- A la financiación de los gastos derivados del ejercicio de su actividad durante su estancia (alimentación, transporte,..) así como disponer de una cantidad de dinero para utilizar en caso de emergencias.
- A conocer el funcionamiento del programa de conciliación familiar, sus derechos y deberes como profesionales, así como los derechos de la familia.
- A recibir información de los horarios y fecha en la que se va a realizar el apoyo familiar, que se materializa en su contrato de trabajo con la correspondiente retribución.

8. DEBERES

○ DE LAS FAMILIAS

- Informar y aportar cuantos datos sobre la persona con discapacidad intelectual y su situación requieran para prestar un servicio de calidad.
- A abonar el coste del servicio establecido en el plazo previsto.
- A abonar los gastos derivados del ocio y el transporte de su familiar con discapacidad y la persona de apoyo (si se diesen).
- Firmar autorización de participación en el servicio y cumplimentar los compromisos derivados de ésta.
- Dejar un número de teléfono en el que el familiar esté disponible y localizable durante el tiempo que la persona con discapacidad intelectual esté en el servicio.
- Cumplir con los horarios establecidos consensuados de acogida y finalización del servicio.
- Notificar a PLENA INCLUSIÓN C-LM de aquellas modificaciones que supongan una variación en el contrato del monitor (cambio de horas, días, etc.)
- Informar a PLENA INCLUSIÓN C-LM de aquellas incidencias que puedan surgir durante la realización del Servicio.
- Avisar con antelación suficiente la cancelación del servicio y los motivos.

○ DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Mantener una actitud de respeto hacia los compañeros y profesionales.
- A cuidar y conservar el mobiliario de la vivienda y enseres particulares de cada persona.
- Informar y aportar datos sobre su persona y situación que se requieran para prestar los apoyos necesarios.
- A respetar la intimidad de las personas con las que comparte el servicio.
- A tomarse la medicación establecida bajo prescripción médica.
- Respetar las normas establecidas para facilitar la mejor convivencia.

○ DE LOS PROFESIONALES DE ATENCION DIRECTA

- Cumplir adecuadamente sus funciones como profesional de atención directa.
- Cumplir con el horario acordados con PLENA INCLUSIÓN C-LM.

- Informar a PLENA INCLUSIÓN C-LM sobre si el monitor prevé no poder cumplir los horarios acordados para el servicio.
- Comportarse de manera ética.
- Mantener una actitud de respeto con las personas con discapacidad y sus familias.
- Guardar confidencialidad de los datos personales conocidos.
- Informar a PLENA INCLUSIÓN C-LM de cualquier irregularidad que se perciba en la prestación del servicio.

○ **PLENA INCLUSIÓN CASTILLA-LA MANCHA**

- Difundir adecuadamente el servicio.
- Cumplir con la normativa que aparece en este documento de manera eficaz.
- Dar respuesta adecuada a las familias (medido a través de las evaluaciones del programa).
- Tener un sistema de reclamaciones eficaz, que de respuesta rápida a las familias.
- Velar por el cumplimiento de la protección de datos.
- Mejorar continuamente el servicio contando con la sugerencia de todos los implicados.

9. REGULACIÓN NORMATIVA (INCUMPLIMIENTO Y CONSECUENCIA)

FAMILIA	
INCUMPLIMIENTO	CONSECUENCIA
Los datos aportados se evidencian como no ciertos	Posibilidad de denegación del servicio durante un año.
No respetar los horarios de comienzo y fin del servicio	Pago de suplemento adicional
No acudir, sin previo aviso, a buscar a su familiar con discapacidad una vez finalizado el servicio en los tiempos pactados	Abono del incremento del apoyo tal y como se recoge en este documento. Posibilidad de denegación del servicio durante un año.
No tener disponibilidad telefónica reiterada durante el tiempo que dure el servicio.	Posibilidad de denegación del servicio durante un año.
No asumir el coste establecido en la solicitud.	Denegación del servicio hasta la realización del abono correspondiente.
Si la decisión de suspender el servicio fuera por parte de la familia una vez iniciado el servicio	No se practicará devolución económica.
En el caso en que la persona tenga que abandonar la estancia del apoyo por causas del Servicio y/o de la persona (ingreso hospitalario, causas médicas)	Se devolverá a la familia la parte correspondiente a los días no disfrutados, descontando los gastos generados por transferencia bancaria.

<p>En el caso de anulación de la solicitud de apoyo por horas o estancia por parte de la familia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con más de 48 horas de antelación, siempre que haya justificante por escrito (por ejemplo justificante médico). • Con más de 48 horas de antelación, cuando no exista justificante por escrito (por ejemplo justificante médico). • Con menos de 48 horas de antelación a la realización del servicio, siempre que haya justificante por escrito (por ejemplo justificante médico). • Con menos de 48 horas de antelación a la realización del servicio, cuando no exista justificante por escrito (por ejemplo justificante médico). 	<ul style="list-style-type: none"> • Devolución del 100% del coste, descontando tres euros por la transferencia bancaria. • Se realizará una devolución del 50%, descontando tres euros por la transferencia bancaria. • Se realizará una devolución del 50%, descontando tres euros por la transferencia bancaria. • No se realizará devolución alguna, debiendo abonar el 100% del servicio.
PERSONA CON DISCAPACIDAD	
Agresión a terceros	Según protocolo de emergencia
Autoagresión	Según protocolo de emergencia
Rotura o desperfecto en las instalaciones	Abono de los desperfectos por parte de la familia.
PROFESIONALES DE APOYO	
Los datos aportados se evidencian como no ciertos	Salir fuera de la bolsa de monitores de apoyo
No realizar adecuadamente sus funciones en cuanto actitud y aptitud	Salir fuera de la bolsa de monitores de apoyo
Incumplimiento de los horarios acordados con PLENA INCLUSIÓN CLM	Salir fuera de la bolsa de monitores
PLENA INCLUSIÓN C-LM	
No realizar correctamente la actividad de apoyo.	Posibilidad de poner una sugerencia y/o reclamación a la PLENA INCLUSIÓN CLM.

ANTE UNA SITUACIÓN EN LA QUE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD TENGA QUE ABANDONAR EL SERVICIO POR ALTERACIONES DE CONDUCTA O PROBLEMAS DE SALUD

Se realizará la devolución de todos los días no disfrutados. Los gastos de devolución correrán a cargo de la familia. La familia conservará el derecho de solicitud de los días no disfrutados.

Las alteraciones de conducta muy graves ocasionadas durante una estancia o un apoyo puntual podrán ser causa de denegación de solicitudes posteriores del servicio. En este caso se estudiará la posibilidad de apoyos alternativos por parte del servicio de apoyo a familias.

10. FUNCIONES QUE PUEDE Y NO PUEDE REALIZAR UN MONITOR DE APOYO PUNTUAL

El monitor de apoyo puntual puede realizar cualquier actividad de acompañamiento y apoyo a la persona con discapacidad intelectual. No realizará tareas domésticas (compras, preparación de alimentos o limpieza). Tampoco podrá utilizar el vehículo de la familia ni el propio para el apoyo a la persona con discapacidad.

Los monitores no podrán realizar ningún apoyo que deba llevar a cabo un profesional médico o de enfermería o que pueda realizar el propio familiar. En el caso de que el familiar no pueda hacerlo se determinará previamente si es posible realizarlo por parte del monitor. Si se determina por el equipo del SAF que sí puede hacerlo, se aportará la pauta por escrito de manera precisa, firmando un visto bueno por parte del familiar para que el monitor pueda dar ese apoyo (por ejemplo, en caso de administración de medicación por vía oral).

11. COBERTURA DE SEGUROS

El programa de apoyo a la conciliación familiar cuenta con cobertura de diferentes seguros contratados para hacer frente a cualquier situación a nivel profesional, beneficiarios indirectos.

ESTANCIAS

Las instalaciones cuentan con los siguientes conceptos en sus seguros:

- Responsabilidad Civil General.
- Seguro de instalaciones donde se realiza el Servicio.

También se cuenta con un protocolo de actuación en situaciones de urgencia en el apoyo a la persona con discapacidad intelectual.

En cumplimiento de la legislación vigente, las instalaciones donde se realizan los apoyos, cuentan con un plan de evacuación. Todas las instalaciones habrán pasado las inspecciones oportunas de la Consejería de Salud y Bienestar Social, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

APOYO POR HORAS

Se cuenta con un seguro de responsabilidad Civil General de los monitores.