



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE FORNALUTX

15209***Reglament Servei Teleassistència***

No havent-se produït reclamacions durant el període d'exposició pública contra l'acord de aprovació inicial del Reglament del servei municipal de teleassistència de l'Ajuntament de Fornalutx, d'acord amb la legislació vigent, es publica a continuació el text complet del esmentat Reglament.

REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA

El servei de teleassistència domiciliària és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn quotidià. La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i promoure el contacte amb el seu entorn sociofamiliar.

Article 1. Objecte del reglament

És objecte d'aquest reglament la regulació del Servei de Teleassistència Domiciliària.

Article 2. Definició

El servei de Teleassistència Domiciliària és un servei que, a través de la línia telefònica i amb un equipament de comunicacions i informàtica específic, permet que les persones usuàries, davant situacions d'emergència o d'altres i solament pitjant un botó que porten damunt constantment i sense molèsties, puguin entrar en contacte verbal les 24 hores del dia amb una central atesa per personal amb una formació específica per donar la resposta adequada a la crisi presentada.

Aquest servei està indicat per a aquelles persones que per motius de salut requereixen atenció continuada, i que necessitin o puguin necessitar ajuda urgent.

És un servei que permet intervenir en cas d'urgència en el propi domicili de la persona usuària, que està operatiu les 24 hores els 365 dies a l'any, i que proporciona a la persona beneficiària un sentiment de tranquil·litat i seguretat.

Article 3. Àmbit territorial

El servei de Teleassistència Domiciliària es prestarà únicament dins el municipi de Fornalutx.

Article 4. Objectius del servei

El servei de Teleassistència Domiciliària és un servei d'assistència a domicili a través de telèfon, ideat per prestar una atenció immediata i permanent i proporcionar una resposta eficaç davant qualsevol incidència o situació d'emergència.

El servei de Teleassistència Domiciliària va adreçat a persones que viuen soles o que tenen una major necessitat d'ajuda a la llar tant en l'àmbit físic com de comunicació. També s'adreça a persones que per la seva situació necessiten un suport en cas d'emergència.

Article 5. Beneficiaris

Per ser beneficiaris d'aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi de Fornalutx hauran de pertànyer a algun dels col·lectius següents:

Persones majors de 65 anys o pensionistes

Persones amb discapacitat física o psíquica amb un grau del 33% o superior.

Queden excloses les persones que pateixin malalties neurològiques degeneratives que afectin greument les capacitats intel·lectuals o trastorns



mentals o psicològics severos sempre i quant aquestes malalties no els permetin viure soles, persones que pateixin deficiències importants d'audició i/o d'expressió oral sempre i quan l'entitat que presta el servei ([Creu Roja](#)) no disposi dels equipaments adequats per poder prestar els serveis a aquestes persones.

Article 6. Tramitació del servei.

Les sol·licituds per rebre el servei de Teleassistència es tramitaran a través del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:

Fotocòpia del DNI del l'usuari.

Targeta sanitària.

Justificació dels ingressos de la unitat familiar, en cas de ser necessari.

Certificat de convivència de l'usuari.

Certificat mèdic

Posteriorment un tècnic de [Creu Roja](#) realitzarà una visita a domicili per completar la informació necessària.

La instal·lació i posada en funcionament de l'aparell de teleassistència anirà a càrrec de [Creu Roja](#).

Article 7. Baixes.

Les baixes podran ser temporals o definitives, depenent de la causa que la determini.

Les causes de la baixa del servei de teleassistència seran:

Renúncia de la persona beneficiària.

Defunció de l'usuari.

Canvi de municipi de residència.

Modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.

L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.

Incompliment de les condicions establertes per a l'ús del servei.

L'ingrés residencial de l'usuari.

Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

Article 8. Drets i deures dels usuaris.

Els usuaris del servei de teleassistència tindran els següents drets:

Rebre el servei en condicions adequades.

Rebre un tracte de deferència i respecte dins la relació que mantingui amb els professionals del servei

Rebre informació puntual de les modificacions que puguin produir-se en el règim de la prestació del servei.

A la intimitat i a la confidencialitat.

Exercir el seu dret de queixa conforme a les disposicions vigents.

Els usuaris del servei o, en el seu cas, els seus hereus testamentaris, tindran les obligacions següents:

Atendre puntualment el pagament de la quantia al seu càrrec i que tingui establert per raó del servei.



Tractar el personal adscrit al servei amb deferència i respecte.

Comunicar qualsevol anomalia que pugui sorgir en la prestació del servei.

Permetre l'entrada al seu domicili quan sigui necessari per raó del servei que es presti.

Fer un ús correcte de l'aparell.

Comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal, familiar, econòmica i de salut.

Retornar l'aparell de terminal de teleassistència a l'Ajuntament immediatament després de produir-se baixa al servei.

Article 9. Suggeriments, queixes i reclamacions

Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició en les oficines ubicades al C/ Vicari Solivelles, n° 1 de Fornalutx.

Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-ho per escrit a la direcció.

Aquest Reglament, entrarà en vigor després de l'aprovació definitiva per part del Ple de l'Ajuntament i una vegada publicat el seu text íntegrament al BOIB, un cop transcorregut el termini previst a l'article 65.2 de la Llei 7/1985 reguladora de les bases de règim local.

Fornalutx, a 15 de juny de 2013

El Batle,
Juan Albertí Sastre.

El Secretari,
Francisco-V. Rullán Vila

