



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE BÚGER

5812 *Aprobación definitiva del reglamento interno del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria*

Dado que no se ha presentado, durante el plazo de exposición pública, ninguna reclamación o sugerencia contra el acuerdo de aprobación del reglamento interno del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria (TA), aprobado provisionalmente por el Ayuntamiento Pleno, en sesión de día 30 de enero de 2014, se entiende definitivamente aprobado y en cumplimiento de la legislación vigente, se publica el texto del mencionado acuerdo, que es el siguiente:

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Reglamento de régimen interno del servicio:

SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TA)

Titular del servicio

AYUNTAMIENTO DE BÚGER

Entidad gestora del servicio

Descripción del servicio

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TA) es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informática específico, permite que las personas usuarias, ante situaciones de emergencia u otros y solamente pulsando un botón que traen encima constantemente y sin molestias, puedan entrar en contacto verbal las 24 horas del día con una central atendida por personal con una formación específica para dar la respuesta adecuada a la crisis presentada.

Este servicio está indicado para aquellas personas que por motivos de salud requieren atención continuada, y que necesiten o puedan necesitar ayuda urgente.

Funcionamiento del servicio

El Servicio TA se fundamenta en la utilización, por parte de las personas usuarias, de un equipo telefónico que, mediante la activación de un solo botón, envía a través de la línea telefónica una llamada a un Centro de Atención. Las llamadas por activación del sistema son atendidas a través de un sistema informático que permite disponer de forma inmediata de los datos más relevantes de las personas usuarias y establecer comunicación bidireccional en manos libres. Además, en el caso de TA Móvil el sistema mostrará la última posición GPS así como el área en la cual se sitúa el terminal según las antenas de la red de telefonía móvil a las cuales está conectado durante la llamada.

Beneficiarios

Para ser beneficiarios de este servicio, además de estar empadronados en el municipio de Búger, tendrán que pertenecer a alguno de los colectivos siguientes:

- Personas mayores de 65 años o pensionistas
- Personas con discapacidad física o psíquica con un grado del 33% o superior.

Quedan excluidas las personas que sufran enfermedades neurológicas degenerativas que afecten gravemente las capacidades intelectuales o trastornos mentales o psicológicos severos siempre y cuando estas enfermedades no les permitan vivir solas, personas que sufran deficiencias importantes de audición y/o de expresión oral siempre y cuando la entidad que presta el servicio no disponga de los equipamientos adecuados para poder prestar los servicios a estas personas.

Tramitación del servicio

Las solicitudes para recibir el servicio de Teleasistencia se tramitarán a través del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

1. Con la solicitud se presentará la documentación siguiente:



- Fotocopia del DNI del usuario.
- Tarjeta sanitaria.
- Informe médico
- Justificación de los ingresos de la unidad familiar, en caso de ser necesario.
- Certificado de convivencia del usuario.
- Aceptación voluntaria y consciente del Servicio TA mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta.

2. Posteriormente un técnico de la entidad prestamista del servicio realizará una visita a domicilio para completar la información necesaria.
3. La instalación y puesta en funcionamiento del aparato de teleasistencia irá a cargo de la entidad prestamista del servicio.

Requisitos de acceso y permanencia

Las personas usuarias tendrán que acreditar:

- 1.- Su identidad, mostrando para lo cual su DNI o en su defecto otro documento de identificación personal.
- 2.- La aceptación voluntaria y consciente del Servicio TA mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta.
- 3.- Que se dispone como mínimo de una persona de contacto que autoriza el tratamiento de sus datos personales, cuenta con clave/s del domicilio de las personas usuarias y tendría la posibilidad de acceso al mismo en condiciones normales en un tiempo inferior a treinta minutos desde que le sea requerido por medios telemáticos, por el que se adjuntará a la solicitud de alta al menos una ficha de contacto con clave convenientemente rellena y firmada. Es recomendable contar con más personas de contacto para procurar que ante incidencias sea posible la localización de nadie del entorno cercano de la persona usuaria.
- 4.- La compatibilidad de la situación física, psíquica y sensorial de la persona usuaria (al menos de la titular en el supuesto de que haya más de una) con la prestación del Servicio TA, que implica que esta tendrá cubiertas sus necesidades básicas y podrá activar y entender el sistema, haciendo un buen uso del mismo y pudiendo comunicarse con el Centro de Atención mediante el mismo.

Los requisitos técnicos necesarios para la prestación del Servicio TA son:

- 1.- Que se disponga de línea telefónica en el domicilio y que esta tenga unas características de señal y transmisión de tonos DTMF suficientes para que el equipo instalado pueda interactuar con garantías con el Centro de Atención.
- 2.- Será necesario que las personas usuarias realicen un uso adecuado del equipo de TA, conservándolo en perfecto estado y colaborando en la realización de pruebas periódicas para asegurar su correcto funcionamiento.

Precio del servicio, actualización del precio y sistema de cobro:

Los beneficiarios del servicio tendrán que pagar una cantidad mensual como cuota de mantenimiento, según se establezca en la ordenanza fiscal correspondiente.

En el documento de alta se hará referencia expresa, cuando proceda, a las condiciones de facturación del Servicio.

El pago del precio del servicio se realizará dentro de la primera quincena del mes posterior, mediante domiciliación bancaria.

Sistema de baja o cese del servicio

Las bajas podrán ser temporales o definitivas, dependiendo de la causa que la determine.

Las causas de la baja del servicio de teleasistencia serán:

- Renuncia de la persona beneficiaria.
- Defunción del usuario.
- Cambio de municipio de residencia.
- Modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- La ocultación o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- Incumplimiento de las condiciones establecidas para el uso del servicio.
- El ingreso residencial del usuario.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.





- 1.- En cualquier momento, la persona que haya contratado el Servicio TA podrá solicitar la baja en del mismo.
- 2.- La baja en el Servicio TA no se hará efectiva hasta su formalización por escrito y la retirada o desprogramación del equipo, salvo que después de un periodo de TREINTA (30) días esto último no haya sido posible por causa justificada. En este caso, el contrato quedará resuelto automáticamente.
- 3.- El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir el Servicio TA o resolver de manera inmediata la relación con la persona que lo contrata, si detecta que el motivo por el cual se cursó el alta ha finalizado o se produce un uso del mismo o situación contraria a la legislación vigente, a estas condiciones generales o al documento de solicitud de alta. También se reserva el derecho a resolver esta relación en el caso de detectar un uso inadecuado o una incorrecta conservación del equipo específico para la prestación de TA.
- 4.- Fuera de estos supuestos, se podrá en cualquier momento cursar la baja y suspender la prestación del Servicio previo aviso de TREINTA (30) días.

Derechos de los usuarios:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacitado, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se tiene que disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen cura, en un lenguaje claro y entendedor.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- y) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV la ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Deberes de los usuarios:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Acudir a las entrevistas a las cuales les cite el personal profesional de los servicios sociales.
- d) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- e) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.





- f) Adoptar una correcta y colaboradora actitud en el desarrollo de la prestación y de la convivencia, así como respetar el buen uso y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y medios.
- g) Devolver el aparato de terminal de teleasistencia al Ayuntamiento inmediatamente después de producirse baja en el servicio.
- h) Permitir la entrada en su domicilio cuando sea necesario por razón del servicio que se preste.
- y) Cumplir el reglamento de régimen interno
- j) Firmar el contrato asistencial con la entidad municipal

Mecanismos de información y participación democrática:

Las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las harán llegar a la entidad mediante instancia a las oficinas del Ayuntamiento ubicadas a la Pl. Constitución, 1 de Búger.

Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio, comunicándolo por escrito a la dirección.

Búger, 20 de marzo de 2014

El Batle

Bartomeu Alemany Bennàsar

