



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE BUNYOLA

10283

Aprobación definitiva del Reglamento régimen interno Teleasistencia Domiciliaria (TA) del Ayuntamiento de Bunyola

1. Pasado el plazo de exposición pública del acuerdo inicial de aprobación del Reglamento de Régimen Interno Teleasistencia Domiciliaria (TA) del Ayuntamiento de Bunyola, adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de 27 de marzo de 2015, y no habiéndose presentado reclamaciones, se eleva a definitivo el acuerdo arreglo dispuesto en el artículo 49. c) de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

2. El texto íntegro del Reglamento se publicará en el BOIB, conforme lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

3. Contra el presente acuerdo definitivo de aprobación del Reglamento, los interesados podrán interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la publicación del presente acuerdo en el BOIB.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO BUNYOLA T.A. (Teleasistencia Domiciliaria)

1. Reglamento de régimen interno del servicio:

SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TA)

2. Titular del servicio:

AJUNTAMENT DE BUNYOLA

3. Descripción del servicio:

El servicio de Teleasistencia domiciliaria es un recurso de carácter social que, haciendo uso de la tecnología adecuada, ofrece de manera permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, bien directamente o bien movilizando otros recursos, humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes en la comunidad, con el fin de favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno cotidiano. La finalidad es procurar su seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias y promover el contacto con su entorno sociofamiliar.

4. 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 los usuarios 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 que se ubica el terminal según las antenas de la red de telefonía móvil a las que está conectado durante la llamada.

5. Beneficiarios:

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

- a) Personas mayores de 65 años o pensionistas.
- b) Personas con discapacidad física o psíquica con un grado del 33% o superior.
- c) Personas con una dificultad socio-sanitaria que no quedan incluidas dentro de los anterior criterios.

Quedan excluidas las personas que padezcan 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 padezcan 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.

6. Número previsto de usuarios:

45 usuarios

7. Tramitación del servicio:

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

Con la solicitud se presentará la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI de la persona usuaria.
- Tarjeta sanitaria de la persona usuaria.
- Informe médico, señalando medicación prescrita.
- Autorización de domiciliación bancaria.
- Justificación de los ingresos y gastos de la unidad familiar, en caso de ser necesario.
- Aceptación voluntaria y consciente del Servicio TA, mediante firma en los apartados correspondientes del documento de contrato asistencial.

Posteriormente un técnico de la entidad prestadora del servicio realizará una visita a domicilio para completar la información necesaria.

La instalación y puesta en funcionamiento del aparato de Teleasistencia correrá a cargo de la entidad prestadora del servicio.

8. Requisitos de acceso y permanencia

Las personas usuarias deberán acreditar:

1. Su identidad, mostrando para ello 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 del contrato asistencial.
3. Que se dispone de al menos una persona de contacto que autoriza el tratamiento de sus datos personales, cuenta con llave / es 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 lo que se adjuntará a la solicitud de alta al menos una ficha de contacto con llave convenientemente rellena y firmada. Es recomendable contar con más personas de contacto para procurar que ante incidencias sea posible la localización de alguien 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 caso de que haya más de una) con la prestación del Servicio TA, que implica que ésta 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 ésta 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 los usuarios 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.

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

El precio del servicio será el que establezca la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Prestación del Servicio vigente.

El pago de las cuotas se realizará de forma trimestral, a trimestre vencido.

10. 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.



- Fallecimiento 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.

En cualquier momento, la persona que haya contratado el Servicio TA podrá solicitar la baja del mismo.

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.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir el Servicio TA o resolver de modo inmediato la relación con la persona que lo contrata, si detecta que el motivo por el que se cursó el alta ha finalizado o se produce un uso del mismo o situación contraria a la legislación vigente, en estas condiciones generales o en el documento de solicitud de alta. También se reserva el derecho a resolver esta relación en el caso de detectarse un uso inadecuado o una incorrecta conservación del equipo específico para la prestación de TA.

Fuera de estos supuestos, se podrá en cualquier momento cursar la baja y suspender la prestación del Servicio previo aviso de TREINTA (30) días.

11. Derechos de los usuarios:

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los siguientes derechos:

- 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, discapacidad, 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, así como sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que los cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a ser informadas del proceso de intervención social ya 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 debe ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. 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 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.
- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en 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 de esta ley.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.
- m) Derecho a sugerir y 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.



**12. Deberes de los usuarios:**

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los siguientes deberes:

- 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, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) 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.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- e) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

13. Mecanismos de información y participación democrática:

Las personas usuarias que deseen presentar quejas, reclamaciones y sugerencias sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las harán llegar al Ayuntamiento mediante instancia que tendrán a su disposición en las oficinas municipales ubicadas en Sa Plaça, núm. 4 de Bunyola. Y también en la avenida de las Dalias, núm. 65, local 3 de Palmanyola.

14. Horario del servicio / programa:

El horario de atención al público para cualquier tramitación respecto al servicio es, lunes de 9.00 a 12.00 horas y jueves de 12.00 a 14.30 horas en Bunyola y miércoles de las 09.00 a las 11.00 horas en Palmanyola, siempre con cita previa.

El servicio funciona las 24 horas y los 365 días del año.

Bunyola, 8 de junio de 2015

EL ALCALDE

Jaume Isern Lladó

