



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE PORRERES

13679***Aprovació definitiva reglament***

El ple de l'Ajuntament de Porreres va aprovar inicialment en sessió de 12/6/2014 l'Ordenança municipal reguladora del reglament intern del Servei municipal de Teleassistència domiciliaria (STD). Atès que s'ha realitzat un període d'exposició pública de 30 dies hàbils per a la presentació de reclamacions, objeccions o observacions desde la publicació de l'edicta en el BOIB núm. 83 de 19/6/2014 sense que se n'hagin presentat, aquest acord esdevé aprovat definitivament. Per la qual cosa se publica el text íntegre de l'acord i el reglament:

“L'objecte d'aquest expedient es aprovar l'Ordenança municipal reguladora del reglament intern del Servei municipal de Teleassistència domiciliaria (STD). Atesos els articles 49 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i els articles 100 a 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, previ dictamen favorable de la comissió informativa, se proposa que el ple de la corporació adopti el següent acord:

1. Aprovar inicialment el reglament intern del Servei municipal de Teleassistència domiciliaria (STD segons el text que s'adjunta.
2. Exposar al públic l'expedient, previ anunci en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i en el tauler d'anuncis de l'ajuntament, durant el termini de 30 dies hàbils per a la presentació de reclamacions, objeccions o observacions.
3. Donar audiència a les associacions veïnals i de defensa de les persones consumidores i usuàries inscrites en el registre municipal d'associacions veïnals i les finalitats de les quals guardin relació directa amb l'objecte d'aquesta ordenança.
4. Aquesta aprovació inicial esdevindrà definitiva, de forma automàtica, sense necessitat d'un nou acord exprés, si transcorregut l'esmentat termini d'exposició no s'hi interposen reclamacions o suggeriments.
5. Aquesta ordenança entrarà en vigor una vegada que s'hagi publicat completament el seu text en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i hagi transcorregut el termini que preveu l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears en relació a l'article 113 de la mateixa llei. “

REGLAMENT INTERN DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA (STD)

1. Descripció del servei

L'Ajuntament de Porreres és titular del servei.

El servei de teleassistència domiciliaria 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.

2. Funcionament del servei

El Servei de Teleassistència Domiciliaria es fonamenta en la utilització, per part de les persones usuàries, d'un equip telefònic que, mitjançant l'activació d'un sol botó, envia a través de la línia telefònica una trucada a un Centre d'Atenció. Les trucades per activació del sistema són ateses a través d'un sistema informàtic que permet disposar de forma immediata de les dades més rellevants de les persones usuàries i establir comunicació bidireccional en mans lliures.

3. Persones beneficiàries

Per ser beneficiat per aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi de Porreres, 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 no disposi dels equipaments adequats per poder prestar els serveis a aquestes persones.

Núm. previst persones usuàries: aprox. 65

4. Tramitació del servei

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

2. Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI de la persona usuària.
- Justificació dels ingressos de la unitat familiar, en cas de ser necessari.
- Acceptació voluntària i conscient del Servei STD, mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta.
- Domiciliació bancària

3. Posteriorment un tècnic de l'entitat prestadora del servei realitzarà una visita a domicili per completar la informació necessària.

4. La instal·lació i posada en funcionament de l'aparell de teleassistència anirà a càrrec de l'entitat prestadora del servei.

5. Requisits d'accés i permanència

Les persones usuàries hauran d'acreditar:

- 1.- La seva identitat, mostrant per a això el seu DNI o en defecte d'això un altre document d'identificació personal.
- 2.- L'acceptació voluntària i conscient del Servei STD mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta de l'entitat prestadora del servei.
- 3.- Que es disposa almenys d'una persona de contacte que autoritza el tractament de les seves dades personals. És recomanable comptar amb persones de contacte per procurar que davant incidències sigui possible la localització d'algun de l'entorn proper de la persona usuària.
- 4.- La compatibilitat de la situació física, psíquica i sensorial de la persona usuària (almenys de la titular en el cas que hi hagi més d'una) amb la prestació del Servei STD, que implica que aquesta tindrà cobertes les seves necessitats bàsiques i podrà activar i entendre el sistema, fent un bon ús del mateix i podent comunicar-se amb el Centre d'Atenció mitjançant el mateix.

Els requisits tècnics necessaris per a la prestació del Servei TA són:

- 1.- Que es disposi de línia telefònica al domicili i que aquesta tingui unes característiques de senyal i transmissió de tons DTMF suficients perquè l'equip instal·lat pugui interactuar amb garanties amb el Centre d'Atenció.
- 2.- Serà necessari que les persones usuàries realitzin un ús adequat de l'equip de STD, conservant-ho en perfecte estat i col·laborant en la realització de proves periòdiques per assegurar el seu correcte funcionament.

6. Preu del servei, actualització del preu i sistema de cobrament:

Segons l'establert a l'ordenança municipal vigent.

Se cobrarà per domiciliació bancària, entre els dies 10 i 20 del mes següent.

7. Sistema de baixa o cessament del servei

La baixes del servei podran ser temporals o definitives, depenent de la causa que la determini.

Les causes de la baixa del servei STD seran:

- Petició de la persona interessada.



- Obtenció del recurs per altres mitjans.
- Trasl·lat domicili propi.
- Trasl·lat amb familiars o amics.
- Ingress a un Centre Residencial.
- Derivat a una altra entitat.
- No acceptar condicions del Servei.
- Solució del problema.
- Defunció.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

8. Procediment per efectuar baixes:

- 1.- En qualsevol moment, la persona que hagi contractat el Servei STD podrà sol·licitar la baixa del mateix.
- 2.- La baixa en el Servei STD es farà mitjançant una sol·licitud de baixa al departament de serveis socials municipal o bé directament a l'empresa prestadora del servei STD polsant una alarma.
- 3.- L'Ajuntament es reserva el dret a interrompre el Servei STD o resoldre de manera immediata la relació amb la persona que ho contracta, si detecta que el motiu pel qual es va cursar l'alta ha finalitzat o es produeix un ús del mateix o situació contrària a la legislació vigent, a aquestes condicions generals o al document de sol·licitud d'alta. També es reserva el dret a resoldre aquesta relació en el cas de detectar-se un ús inadequat o una incorrecta conservació de l'equip específic per a la prestació del Servei STD.
- 4.- Fora d'aquests supòsits, es podrà en qualsevol moment cursar la baixa i suspendre la prestació del Servei previ avís de TRENTA (30) dies.

9. Drets de les persones usuàries

Les persones destinatàries del Servei de STD tenen els drets següents:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingress en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació regulada en el títol IV d'aquesta llei.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.



**10. Deures de les persones usuàries**

Les persones destinatàries del servei de STD tenen els deures següents:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- d) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- e) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- f) Complir el reglament de règim intern.
- g) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- h) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

11. Mecanismes d'informació i participació democràtica

Es pot fer arribar els suggeriments o queixes mitjançant una instància a l'Ajuntament.

12. Horari del servei/programa

L'horari d'atenció al públic per a qualsevol tramitació respecte al servei de STD és de dilluns a divendres de 9.00h a 14.00h.

Porreres, 29 de juliol de 2014

La batlessa,

Francisca Mora Veny

