



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE CAMPOS

16949 *Aprovació definitiva del Reglament de Teleassistència*

Una vegada finalitzat el termini d'exposició pública sense que s'hagin presentat al·legacions, ha resultat aprovat definitivament el Reglament municipal del servei de Teleassistència domiciliària de l'Ajuntament de Campos.

Es publica el text íntegre de la mateixa, per a la seva entrada en vigor i aplicació, en compliment del previst a l'article 103, de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local, que és el següent:

“REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE CAMPOS

Article 1. Objecte

És objecte d'aquest reglament la regulació del servei de teleassistència domiciliària.

Article 2. Definició

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 3. Funcionament

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 4. Àmbit Territorial

El servei de Teleassistència domiciliària es prestarà en el terme municipal de Campos.

Article 5. Objectius del servei

- Proporcionar als usuaris protecció, seguretat, tranquil·litat i companyia a qualsevol hora del dia.
- Garantir una ràpida intervenció en el cas que es produeixi una situació d'emergència.
- Proporcionar recolzament i comunicació davant una crisi d'angoixa o de soledat.
- Facilitar la permanència de la persona beneficiària a l'entorn sociofamiliar.

Article 6. Beneficiaris

- Per ser beneficiaris de d'aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi de Campos,
- Ser major de 65 anys, que viuen soles o que passen gran part del dia soles i persones amb discapacitat física, amb problemes de mobilitat i/o malalts crònics.
- Tenir uns equipaments i llar en condicions adequades per al funcionament del servei.



- El número previst de terminals és de 150 com a màxim.

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.

Article 7. Tramitació del Servei

Sol·licitud

Els Serveis Socials de l'Ajuntament de Campos tramitaran les sol·licituds de les persones interessades en el Servei de Teleassistència.

Documentació

Amb la sol·licitud s'ha d'adjuntar la documentació següent:

- Fotocopia DNI
- Fotocopia Targeta Sanitària
- Certificat de convivència del sol·licitant
- Certificat mèdic segons el model de sol·licitud
- Domiciliació bancària

Article 8. 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 TA mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta de l'entitat prestadora del servei.
- 3.- Que es disposi d'almenys una persona de contacte que autoritza el tractament de les seves dades personals, compta amb clau/s del domicili de les persones usuàries i tindria la possibilitat d'accés al mateix en condicions normals en un temps inferior a trenta minuts des que li sigui requerit per mitjans telemàtics, pel que s'adjuntarà a la sol·licitud d'alta almenys una fitxa de contacte amb clau convenientment farcida i signada. És recomanable comptar amb més persones de contacte per procurar que davant incidències sigui possible la localització d'algú 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 TA, 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 TA, conservant-ho en perfecte estat i col·laborant en la realització de proves periòdiques per assegurar el seu correcte funcionament.

Article 9. Preu del servei, actualització del preu i sistema de cobrament:

El preu i el sistema del cobrament del servei serà el que estableixi l'article 6 i l'article 8.2 de l'Ordenança Fiscal Reguladora de la Taxa per Prestació del Servei vigent.

Article 10. Baixes

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

Causes de baixa:

- Renúncia de la persona usuària

- Defunció
- Canvi de municipi de residència
- Modificació de la situació que va originar la demanda del servei
- L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei
- L'ingrés residencial de l'usuari
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei

Article 11. Drets dels usuaris

Els usuaris del servei de Teleassistència Domiciliària tindran els següents drets:

- 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 ingrés 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.

La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 12. Deures dels usuaris

Les persones destinatàries del servei de Teleassistència Domiciliària 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, i comprometre's a participar activament en el procés.
- 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) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tenguí capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) 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.
- g) Complir el reglament de règim intern.
- h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.





i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 13. Mecanismes d'informació i participació democràtica:

Les persones usuàries que desitgin presentar queixes, reclamacions i suggeriments sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a l'Ajuntament mitjançant instància que tindran a la seva disposició en les oficines ubicades a carrer Plaça Major, núm. 14

Article 14. Horari del servei/programa:

L'horari d'atenció al públic per a qualsevol tramitació respecte al servei és de 9:00 a 14:00 hores de dilluns a divendres.”

Campos, 22 de setembre de 2014

El batle

Sebastià Sagreras Ballester

