



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT D'INCA

578

Aprovació definitiva del Reglament Municipal del Servei de Teleassistència Domiciliària de l'Ajuntament d'Inca

El Plenari de l'Ajuntament d'Inca, a la sessió de data 22 de desembre de 2016, va aprovar definitivament el Reglament del Servei de Teleassistència Domiciliària, per la qual cosa i d'acord amb el que disposa l'article 103, procedeix la publicació del text íntegre del Reglament del Servei de Teleassistència Domiciliària.

L'esmentat reglament entrarà en vigor una vegada publicar el seu text íntegre i sempre que hagi transcorregut el termini a què es refereix l'article 113 de la Llei municipal i de règim local de les Illes Balears.

Inca, 24 de gener de 2017

El batle

Virgilio Moreno Sarrió

TEXT ÍNTEGRE DEL REGLAMENT

REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT D'INCA

Article 1. Objecte

1. El Reglament té per objecte regular el Servei de Teleassistència Domiciliària (d'ara en endavant STAD) de l'Ajuntament d'Inca, que es presta en aquest moment i que es té previst que s'ofereixi a través de qualsevol de les formes de gestió indirecta previstes a la normativa aplicable.
2. L'àmbit d'aplicació d'aquest reglament és el municipi d'Inca

Article 2. Descripció del Servei

1. El Servei de Teleassistència Domiciliària és una prestació tecnològica del sistema públic de serveis socials de les Illes Balears, descrita a l'art. 23.a) de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, adscrita als serveis socials comunitaris bàsics (art. 14.k) i desenvolupada al Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació de serveis d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats (BOIB núm. 99 de dia 3 de juliol de 2010), modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre (BOIB de dia 07/12/2013).
2. El Servei de Teleassistència Domiciliària és un recurs de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o mobilitzant altres recursos —humans o materials— de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la seva permanència en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.
3. Per a la correcta instal·lació d'aquest servei, s'han d'instal·lar prèviament al domicili de les persones usuàries:
 - a. Un terminal fix a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la xarxa telefònica (fixa o mòbil) a una central receptora, anomenada centre d'atenció (a partir d'ara CA) dotada del suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del Servei, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'un polsador.
 - b. Una unitat de control remot (a partir d'ara UCR), com a mínim, que portada per la persona usuària té la capacitat d'activar el terminal a distància, des de qualsevol lloc de la casa.
4. El CA ha de mantenir contacte periòdic amb les persones usuàries per tal de fer-ne un seguiment permanent, mantenir actualitzades les





seves dades i intervenir, si les circumstàncies ho fan necessari. Així mateix, les persones usuàries poden comunicar-se amb el CA quan ho considerin convenient.

Article 3. Objectius del Servei

1. L'objectiu bàsic del Servei és mantenir i potenciar l'autonomia de la persona atesa, i la de la seva família o unitat de convivència, perquè la persona pugui romandre al seu domicili el major temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida.
2. Per això, els objectius que fonamenten i als quals s'ha de dirigir el Servei, segons les possibilitats reals de cada persona, són:
 - a. Estimular i potenciar l'autonomia personal.
 - b. Mantenir les persones en el seu medi habitual, servant de suport a les persones cuidadores i prevenint o evitant internaments innecessaris o no desitjats, i els conseqüents costos personals, socials i econòmics.
 - c. Assegurar la intervenció en cas de crisis personals, socials o sanitàries.

Article 4. Accions del Servei

Per tal d'assolir els objectius del Servei, mitjançant aquest s'ha de garantir:

- a. La comunicació interpersonal, bidireccional, davant qualsevol necessitat les vint-i-quatre (24) hores del dia, tots els dies de l'any.
- b. L'atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
- c. La mobilització de recursos davant situacions d'emergència sanitària, domiciliària o social.
- d. La prevenció, detectant precoçment les situacions de risc que puguin donar-se.
- e. La seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars de contacte garantint l'atenció en casos d'emergència.
- f. El seguiment permanent de la persona usuària des del CA, mitjançant cridades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia, de felicitació, de seguiment quinzenal, de recordatori, de finalització de l'absència...), amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.
- g. La gestió d'agendes específiques subscriïdes entre l'empresa prestatària del Servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o persones properes, que permetin recordar les preses de medicació, activitats o cites.
- h. La realització de cridades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per a les persones usuàries del Servei (com per exemple recomanacions per l'onada de calor o fred, prevenció d'estafes, robatoris...), amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament d'Inca.

Article 5. Persones destinatàries del Servei i requisits generals d'accés

Amb caràcter general podran ser persones usuàries del Servei totes aquelles residents al terme municipal d'Inca, i que, d'acord amb l'informe de valoració del personal tècnic municipal previst a l'article 7 següent, compleixin els requisits d'accés i les condicions d'idoneïtat per ser beneficiàries i sempre que es trobin en situació de necessitat social per situació de dependència, discapacitat, malaltia, edat o aïllament social, excepte:

- Aquelles amb malalties mentals greus, incloses les demències, perquè el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment.
- Aquelles amb deficiències notòries de l'audició i/o l'expressió oral, perquè el sistema possibilita l'atenció partint principalment de la comunicació verbal entre la persona usuària i el CA.

Article 6. Tipologia de persona usuària

Tendran la condició de persona usuària les següents:

- Persona titular del Servei: és la persona que compleix tots els requisits necessaris per ser persona usuària de l'STAD, al domicili de la qual s'instal·larà un terminal fix i a la qual es lliurarà una unitat de control remot (UCR).
- Persona usuària amb unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que, convivint amb la titular del Servei i que, alhora, compleix els requisits per ser-ne beneficiària, manifesta que també el necessita. Disposarà d'una UCR addicional per al seu ús exclusiu i substituirà la persona titular en cas que aquesta causi baixa.
- Persona usuària sense unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que conviu amb la titular del Servei i necessita les prestacions i atencions que aquest proporciona, però que no té capacitat física, psíquica o sensorial per poder sol·licitar per si mateixa dita atenció. Aquest tipus de persona usuària ha de ser donada de baixa quan causi baixa la persona titular, excepte que passi a dependre d'una altra persona usuària titular amb la qual també convisqui.





Article 7. Criteris i procediment d'accés al Servei

L'accés de les persones usuàries al Servei se sol·licitarà a través del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, d'acord amb el procediment que s'estableix a continuació:

7.1. Sol·licitud

La persona interessada a obtenir la prestació de l'STAD, o la persona que la representi, ha de presentar la sol·licitud, segons el model que estableixi l'Ajuntament d'Inca, al departament de Serveis Socials.

La sol·licitud s'ha de presentar acompanyada de la documentació següent (referida a tots els membres de la unitat de convivència):

- Sol·licitud específica del Servei.
- Fotocòpia del DNI.
- Fotocòpia de la targeta sanitària.
- Informe mèdic actualitzat en el moment de l'alta al Servei de la persona usuària, signat pel tècnic o tècnica competent i que tindrà com a mínim: els antecedents i revisió mèdica inicial, les patologies, al·lèrgies, contraindicacions, règim dietètic i prescripció mèdica farmacèutica
- Justificant d'ingressos econòmics propis i familiars de la unitat de convivència:
 - () Certificat/s de pensió/pensions i/o prestació/prestacions
 - () Fotocòpies de nòmines de l'any en curs.
 - () Fotocòpia de la resolució de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del reconeixement de la situació de dependència i de les prestacions econòmiques de dependència.
 - () Autorització signada de la persona o persones sol·licitants i de les persones majors de 18 anys amb qui convisquin, perquè l'Ajuntament d'Inca sol·liciti telemàticament a l'Agència Estatal d'Administració Tributària les dades de l'IRPF del darrer exercici.
 - () Autorització signada de la persona o persones sol·licitants i de les persones majors de 18 anys amb qui convisquin, perquè l'Ajuntament d'Inca sol·liciti telemàticament a la Direcció General del Cadastre les dades dels béns immobles o rebut de lloguer de l'habitatge.
 - () Altra documentació que es consideri oportuna per a la resolució de la sol·licitud.

Els treballadors i/o treballadores socials del departament de Serveis Socials han de comprovar la veracitat de les dades aportades, i es reserven el dret d'exigir aclariments o altres documents complementaris.

7.2. Valoració

Un cop admesa la sol·licitud, els treballadors i/o treballadores socials del departament de Serveis Socials han de concertar una entrevista o una visita al domicili de la persona potencial per tal de verificar les circumstàncies socioeconòmiques i familiars, així com per poder valorar la necessitat de comptar o no amb el Servei i emetre l'informe corresponent.

7.3. Proposta de resolució

Els expedients de concessió de l'STAD, els resoldrà l'Ajuntament d'Inca, a la vista de l'informe proposta formulat pels treballadors i/o treballadores socials del departament de Serveis Socials; proposta que, com a mínim, s'ha de pronunciar sobre els aspectes següents:

- a. Si la persona usuària compleix els requisits per ser admesa al Servei o si, contràriament, es proposa la denegació motivada de la sol·licitud.
- b. En cas d'admissió, determinar quina serà la tipologia de persona usuària que s'assignarà a la persona beneficiària del Servei, i en quines condicions materials i tècniques es prestarà aquest.

7.4. Resolució

Elaborada la proposta tècnica anterior, aquesta s'ha d'eleva a Batlia perquè es dicti la resolució corresponent, que s'ha de comunicar a la persona sol·licitant. Contra aquesta resolució es podran interposar els recursos que legalment corresponguin.

El procediment administratiu conclou amb la signatura del contracte assistencial del Servei corresponent entre la persona usuària, o la persona que la representi, i el/la treballador/a social del departament de Serveis Socials.

7.5. Llista d'espera

En el supòsit que, per manca de capacitat del Servei o de disponibilitat pressupostària, aquest no es pugui oferir temporalment, les sol·licituds



que es presentin d'acord amb el procediment anterior restaran pendents de tramitació fins que les disponibilitats del Servei permetin valorar-les.

A aquest efecte, el departament de Serveis Socials elaborarà una llista d'espera per rigorós torn de petició.

Article 8. Alta en el Servei

1. Rebuda la documentació corresponent a la sol·licitud a l'Ajuntament d'Inca i valorada la idoneïtat del Servei, la persona usuària o la persona que la representi ha de subscriure el document contractual (contracte assistencial del Servei) que reculli les condicions de la seva prestació.

La persona usuària haurà de signar un document en el que es compromet a abonar la quantitat assignada mensualment en el cas de que l'Ajuntament estableixi un preu públic per a la prestació del Servei.

L'Ajuntament d'Inca comunicarà a l'empresa o entitat adjudicatària del Servei la relació de persones que hi ha de donar d'alta (amb la documentació corresponent), especificant el tipus de terminal fix a instal·lar a partir de la valoració feta per part de les treballadores socials municipals segons les circumstàncies tècniques del domicili de les persones usuàries, així com de la seva situació social.

2. L'alta de les persones usuàries en el Servei es produirà des del moment que s'instal·li el terminal en el seu domicili.

L'empresa o entitat adjudicatària del Servei ha de donar d'alta la persona d'acord amb el procediment d'alta, i en el termini acordat al plec de condicions tècniques i de clàusules administratives particulars que regulen la contractació.

Article 9. Revisió de la situació de la persona usuària

Quan el departament de Serveis Socials o l'empresa o entitat prestadora del Servei tenguin coneixement de la modificació de les circumstàncies que van servir de base per a la concessió d'aquest, s'ha de revisar l'expedient.

El/la treballador/a social municipal, un cop revisada la documentació que en el seu cas s'hagi presentat o requerit, ha d'eleva la corresponent proposta a la Batlia perquè emeti resolució en el sentit que correspongui.

Article 10. Suspensió temporal

1. La suspensió temporal del Servei es pot produir per absència temporal de la persona usuària del domicili, motivada per hospitalització, sortida de vacances, estada temporal a centre residencial o altres motius similars, que determinen la interrupció de la comunicació entre la persona atesa i el CA, sense que això suposi la retirada de l'equipament domiciliari de teleassistència.

La persona interessada ha de notificar l'absència al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca o a l'empresa adjudicatària del Servei.

El període màxim de suspensió del Servei corresponent, excepte per causes degudament justificades i amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament d'Inca, no podrà ser superior a tres (3) mesos continuats. La persona usuària causarà baixa definitiva si se supera el període màxim establert.

En casos excepcionals s'ha d'establir un termini concret de tornada.

Finalitzat aquest període, i si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el Servei, es reactivarà l'atenció en les condicions en les quals es prestava.

2. Les persones usuàries de l'STAD hauran d'estar degudament informades del procediment a seguir per activar la suspensió temporal i, si escau, reactivar la prestació del Servei, així com del període màxim de suspensió establert.

3. L'empresa o entitat prestadora del Servei ha de comunicar al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca les peticions de suspensió i de reactivació que rebí.

Article 11. Baixa del Servei

1. La persona usuària produirà baixa del Servei per alguna de les causes següents:

- a) Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al Servei.
- b) Esgotar-se el termini màxim de suspensió temporal.
- c) Decisió expressa de la persona usuària d'abandonar el Servei.





- d) Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració o contractuals que dificultin o facin inviable la prestació del Servei.
- e) Defunció de la persona beneficiària.

En els supòsits c) i d) la baixa requerirà la comunicació prèvia de la situació per l'empresa o entitat prestadora del Servei al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca. La resta de baixes definitives conegudes per l'empresa o entitat prestadora del Servei sempre es comunicaran al departament de Serveis Socials.

Les baixes definitives conegudes pel departament de Serveis Socials es comunicaran a l'empresa adjudicatària.

2. Els expedients de baixa, els ha de resoldre el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, mitjançant resolució motivada de la Batlia a la vista dels informes i la proposta formulada pel treballador social municipal.

3. La resolució s'ha de posar en coneixement de l'empresa o entitat prestadora del Servei. Així mateix, excepte en el supòsit de defunció, la resolució també s'ha de comunicar a la persona usuària. Contra aquesta resolució es poden interposar els recursos que legalment corresponguin.

L'empresa o entitat prestadora del Servei, un cop rebuda la comunicació, s'ha de posar en contacte amb la persona usuària per tal de fixar dia i hora per retirar el terminal, dia en el qual se signarà un document acreditatiu de la retirada de l'equip.

Finalment, l'empresa o entitat comunicarà la baixa en el Servei al departament de Serveis Socials.

Article 12. Recursos humans

El Servei disposarà de les ràtios i dels perfils professionals que estableix la normativa aplicable.

L'Ajuntament d'Inca assegurarà la qualificació acadèmica i/o professional necessària del personal del Servei per garantir el nivell òptim de qualitat i eficàcia en la seva prestació.

Article 13. Preus de la prestació

El Servei serà gratuït mentre l'Ajuntament d'Inca no indiqui el contrari mitjançant l'aprovació de la corresponent ordenança reguladora del preu públic per a la prestació del Servei. Aquesta ordenança determinarà el sistema de cobrament del preu.

Article 14. Horaris del Servei

El Servei es prestarà les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

Article 15. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries del Servei gaudiran dels següents drets:

- a) Dret a accedir al Servei 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 la prestació del Servei i els requisits necessaris per accedir-hi, així com a disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els donin si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la 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 de les prestacions entre les opcions que els presentin, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin 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.
- g) Dret a renunciar a la prestació del Servei concedit en els termes establerts per la legislació vigent.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els Serveis Socials i l'empresa o entitat prestadora del Servei, 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.
- 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 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.

Article 16. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del Servei tenen els següents deures:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts per a la prestació del Servei; 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 s'hi produeixin.
- c) Destinar la prestació 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 del Servei.
- g) Complir el reglament del Servei.
- 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 17. Suggeriments i reclamacions

Les persones usuàries del Servei o les persones que les representin tenen la possibilitat de participar directament en el seu funcionament, de forma continuada o puntual, mitjançant la presentació de suggeriments i reclamacions.

L'Ajuntament d'Inca i el departament de Serveis Socials disposaran d'impresos normalitzats a través dels quals les persones usuàries o les persones que les representin podran presentar reclamacions (instàncies) i suggeriments sobre el funcionament del Servei de Teleassistència Domiciliària, i especialment sobre els compromisos que es recullen en aquest reglament, a través dels mitjans que es detallen a continuació:

- La pàgina web de l'Ajuntament d'Inca:

<http://www.incaciutat.com>

- L'adreça de correu electrònic del departament de Serveis Socials:

serveissocials@incaciutat.com

- La presentació d'escrit, degudament signat per la persona usuària o la persona que la representi, al registre de l'Ajuntament d'Inca o per mitjà de qualsevol altra de les formes que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE núm. 236, de 2 d'octubre).

Les reclamacions o els suggeriments han d'incloure les dades necessàries per tal de poder-los donar el tràmit establert.

Les reclamacions o els suggeriments s'han de resoldre amb l'informe del departament de Serveis Socials dins els terminis i la forma prevista a Llei 39/2015.

Article 18. Mecanismes d'informació i participació democràtica de les persones usuàries o dels seus representants legals

L'Ajuntament d'Inca té regulada la participació de tots els ciutadans i ciutadanes des de l'any 1992 a través del Reglament de participació ciutadana, publicat al BOCAIB núm. 157, de dia 29 de desembre de 1992.

Quant al procediment de presentació de reclamacions i suggeriments per part de la persona usuària o de la persona que la representi, se seguirà allò detallat a l'article 17 d'aquest reglament.



Article 19. Règim d'infraccions i sancions

Serà d'aplicació a les persones usuàries del Servei el règim de sancions previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears o, en el seu defecte, la normativa que en cada moment hi resulti d'aplicació.

Disposició final

De conformitat amb el que disposa l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, el present Reglament del Servei de Teleassistència Domiciliària entrarà en vigor quan s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i hagi transcorregut el termini fixat a l'article 113 de la referida Llei 20/2006.

