

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE SES SALINES

7736***Aprovació definitiva del Reglament del Servei municipal de Teleassistència Domiciliària de l'Ajuntament de Ses Salines***

El Ple de l'Ajuntament de Ses Salines, en la seva sessió ordinària de dia 8 de maig de 2017, va aprovar inicialment la proposta d'aprovació del Reglament del Servei municipal de Teleassistència Domiciliària. Atès que es va publicar el corresponent anunci al BOIB de 16 de maig de 2017, núm. 59, i que contra l'esmentada aprovació inicial no s'ha interposat cap reclamació, transcorregut el termini d'informació pública i de conformitat amb el que disposa l'art.º 102 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, s'entén definitivament aprovada aquesta modificació, per la qual cosa, d'acord amb el que disposa l'art.º 103, procedeix la publicació del text íntegre de l'esmentat Reglament a els efectes que pugui entrar en vigor.

REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SES SALINES

Preàmbul

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 socio-familiar.

Article 1. Objecte

L'objecte del present reglament és establir i regular el règim intern del servei municipal de teleassistència domiciliària de l'Ajuntament de Ses Salines.

Article 2. Funcionament del servei

El Servei TA 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. A més, en el cas de TA Mòbil el sistema mostrarà l'última posició GPS així com l'àrea en la qual se situa el terminal segons les antenes de la xarxa de telefonia mòbil a les quals està connectat durant la trucada.

Article 3 .Beneficiaris

Per ser beneficiaris d'aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi de Ses Salines, 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.

Article 4. Número de persones usuàries

El número de persones usuàries serà d'un màxim de 70.

Article 5 Tramitació del servei

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



sol·licitud al registre d'entrada .

— Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:

— Fotocòpia del DNI del l'usuari.

— Targeta sanitària.

— Certificat de convivència de l'usuari.

— Acceptació voluntària i conscient del Servei TA mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta.

— Posteriorment un tècnic de l'empresa contractada realitzarà una visita al domicili per completar la informació necessària.

— La instal·lació i posada en funcionament de l'aparell de teleassistència anirà a càrrec de l'empresa contractada per desenvolupar la prestació.

Article 6 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 disposa 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 emplenada 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 n'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 7 Preu de la prestació

Els beneficiaris del servei hauran de pagar una quantitat mensual com a quota de manteniment, segons estableix l'Ordenança Fiscal nº 42 Reguladora dels serveis de Teleassistència. La forma de pagament és la que estableix l'article 5º punt 3 de l'Ordenança Fiscal.

Article 8 Sistema de baixa o cessament del servei

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

Les causes de la baixa del servei de teleassistència seran:

Renúncia de la persona beneficiària.

Defunció de l'usuari.

Canvi de municipi de residència.

Modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.

L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.

Incompliment de les condicions establertes per a l'ús del servei.



L'ingrés residencial de l'usuari.

Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

- 1.- En qualsevol moment, la persona que hagi contractat el Servei TA podrà sol·licitar la baixa en el mateix.
- 2.- La baixa en el Servei TA no es farà efectiva fins a la seva formalització per escrit i la retirada o desprogramació de l'equip, tret que després d'un període de TRENTA (30) dies això últim no hagi estat possible per causa justificada. En aquest cas, el contracte quedarà resolt automàticament.
- 3.- L'Ajuntament es reserva el dret a interrompre el Servei TA 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-ne un ús inadequat o una incorrecta conservació de l'equip específic per a la prestació de TA.
- 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.

Article 9 Drets dels usuaris

Les persones destinatàries dels serveis socials 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 en 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.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 10 Deures dels usuaris

Les persones destinatàries dels serveis socials 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 tingui 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 11 Mecanismes d'informació i participació democràtica

Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a les oficines del Ajuntament, ubicades al carrer Major, 1 de Ses Salines

Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-ho per escrit a la direcció: Ajuntament de ses Salines, plaça Major, 1 CP 07640, Ses Salines

Es poden fer arribar els suggeriments o queixes segons el model a l'Ajuntament, o per correu electrònic a l'adreça electrònica serveissocials@ajsessalines.net.

Article 12 Horari del servei/programa

L'horari d'atenció al públic per a qualsevol tramitació respecte al servei és

A Ses Salines dilluns, dijous i divendres de 9.30 a 14.30 hores

A Colònia de Sant Jordi dimecres de 9.30 a 14.30 hores.

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.

Ses Salines, 11 de juliol de 2017

El Batle

Bernat Roig Galmés

