

Secció I. Disposicions generals

CONSELL INSULAR DE MENORCA

9643

Acord del Ple del Consell Insular de Menorca en sessió de caràcter extraordinari de 23 de setembre de 2019, relatiu a l'aprovació definitiva de la modificació del Reglament del Servei insular de teleassistència domiciliària a Menorca (exp. 03121-2019-000007)

El Ple del Consell Insular de Menorca en sessió de caràcter extraordinari de 23 de setembre de 2019 aprovà definitivament la modificació del Reglament del Servei insular de teleassistència domiciliària a Menorca, el text íntegre del qual es publica a continuació, per a general coneixement.

REGLAMENT DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DEL CONSELL INSULAR DE MENORCA

Preàmbul

El Servei de Teleassistència Domiciliària (d'ara endavant TAD) constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

Aquest tipus de servei es dirigeix a persones en situació de dependència sense PIA (programa individual d'atenció) signat en aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, persones grans que viuen soles i persones amb discapacitat.

Amb el servei de TAD es proporciona un contacte permanent amb l'exterior així com l'accés als serveis de la comunitat, s'ofereix una resposta immediata en cas d'emergència, es dona seguretat i suport a la persona usuària i s'evita o es retarda la seva institucionalització.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (d'ara endavant la LSSIB), en l'article 37, regulador de les competències dels consells insulars, estableix que aquests hauran de donar suport tècnic i professional als serveis socials comunitaris i col·laborar-hi en la implantació de les prestacions bàsiques (art.37 g), així com crear, organitzar i gestionar els centres o serveis que per la seva naturalesa i característiques tinguin caràcter insular o supramunicipal (art.37 h), i determinar, gestionar i concedir prestacions tecnològiques (art. 37 o).

El Consell Insular de Menorca, en execució de les competències que té atribuïdes en virtut de l'article 37 o de l'LSSIB, ha de determinar, gestionar i concedir prestacions tecnològiques, com és la teleassistència domiciliària (art. 23 a LSSIB), que es vehicula com un servei social especialitzat d'àmbit insular que té en compte els corresponents informes de derivació dels serveis socials comunitaris (art. 17 LSSIB), i s'hi coordina, tal com estableix l'art. 18 i LSSIB.

El Consell Insular de Menorca, en execució de les competències que té legalment atribuïdes en l'àmbit dels serveis socials i en compliment del que disposa la normativa de règim local vigent aplicable en matèria de cooperació entre administracions per garantir la prestació integral i adequada d'aquests tipus de serveis, presta el servei de TAD per tal d'oferir una atenció integral i especialitzada amb aquestes finalitats i respecte d'aquest col·lectiu de persones.

Conscient de la necessitat d'oferir aquest servei a tot el territori de l'illa de Menorca d'una forma adequada i eficaç, el Consell Insular de Menorca, mitjançant aquest reglament, pretén recollir de forma clara i precisa el conjunt de normes que n'han de regular el funcionament, per al seu coneixement i aplicació, a fi de garantir la correcta prestació del servei.

A l'expedient s'ha incorporat la corresponent memòria d'anàlisi normativa que justifica el compliment dels principis de bona regulació a què fa referència l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú, en particular els principis de necessitat i eficàcia, de proporcionalitat, de seguretat jurídica, de transparència i d'eficiència.

Capítol I

Disposicions generals

Article 1

Objecte

1. Aquest reglament té per objecte regular el Servei de Teleassistència Domiciliària (TAD) del Consell Insular de Menorca.

2. L'àmbit d'aplicació d'aquest reglament és l'illa de Menorca.

Article 2

Descripció del servei

1. El Servei de Teleassistència Domiciliària (d'ara endavant TAD) és un servei 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 seva permanència en el seu entorn quotidià, i facilitar, dins i fora de la llar, el desenvolupament de les activitats de la vida diària.

2. El TAD es presta fonamentalment a través de la línia telefònica fixa o mòbil. A l'habitatge de l'usuari s'instal·la un dispositiu connectat mitjançant la xarxa elèctrica i línia telefònica a un centre d'atenció, amb el qual es comunica en cas d'urgència, activant un polsador. La persona usuària és la titular de la línia i aquesta ha de ser compatible amb el sistema de teleassistència.

3. També es pot prestar per dispositius mòbils, que inclouen la geolocalització fora del domicili.

4. Per fer efectiva la prestació es compta amb un centre d'atenció (d'ara endavant CA) al qual està connectat l'equip instal·lat al domicili de la persona usuària o el dispositiu mòbil, dotat d'un equipament de comunicacions i informàtic específic i dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei.

5. El servei de TAD ha d'actuar, en aquest sentit, davant situacions d'emergència sobrevinguda mitjançant recursos propis de les persones usuàries o de la comunitat per resoldre la situació.

6. El CA ha de mantenir un 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 perquè pugui romandre en el seu propi domicili el major temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida.

2. Per aquest motiu, els objectius als quals ha d'encaminar-se aquest servei són:

- Prevenir o retardar el deteriorament de les condicions de vida de les persones usuàries i, per tant, de la seva institucionalització innecessària.
- Detectar, prevenir i assegurar la intervenció en situacions de crisi personal, sanitària, d'emergència o de risc.

Article 4

Modalitat de la prestació

1. La TAD bàsica es defineix de la manera següent:

És el servei prestat únicament dins el domicili de la persona usuària, a través d'un dispositiu o terminal de telefonia. La persona usuària disposarà en el seu domicili d'un terminal, connectat a un CA, que s'activa per pulsació directa o bé accionant la unitat de control remot (dispositiu en forma de penjoll o polsera que la persona usuària haurà de portar constantment).

La connexió permetrà el contacte verbal "mans lliures" amb el CA. Cada terminal en el domicili durà associada, almenys, una unitat de control remot (d'ara endavant UCR) per a la persona titular del servei i es disposarà de totes les UCR necessàries per a totes les persones convivents (beneficiaris).

2. La TAD avançada es defineix de la manera següent:

La que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica que la persona usuària necessiti, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili, o en ambdós casos, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada.

A més del terminal en el domicili, a proposta dels serveis socials comunitaris bàsics, podrà dur associats altres dispositius perifèrics del Servei de Teleassistència.





En tots els casos, els dispositius emetran al CA un avís amb codificació diferenciada de la possible situació d'emergència per al qual el dispositiu ha estat dissenyat i programat.

Els serveis i tecnologia associada a la teleassistència avançada són:

a) Serveis en el domicili:

- Telemotorització preventiva (supervisió remota) que integra al servei de TAD sensors que es connecten als endolls de les diferents habitacions de les llars i es programen per generar alarmes automàtiques quan el sistema detecta un desviament sobre un patró de vida determinat, prèviament configurat.
- Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuita de gas, d'aigua, de foc i fum)
- Detecció d'incidències en l'activitat de la persona usuària en el domicili (per exemple, caigudes).
- La detecció d'aquestes incidències pot alertar sobre una situació que requereixi atenció.

b) Serveis fora del domicili:

- Supervisió remota i detecció de situacions de risc o emergència, que permeti identificar nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar i que no estigui comprès en el supòsit de supervisió remota en el domicili.
 - Teleassistència mòbil amb geolocalització, que permeti un sistema d'alarmes de zona de seguretat.
- Per fer efectiva la prestació del servei es posarà a disposició de la persona usuària els dispositius tecnològics necessaris. Entre d'altres:
- Detectores de caigudes, fuites de gas, d'aigua, de foc, convulsions, enuresi i altres.
 - Polsera que contempli com a funcions principals la localització i alertes de zona de seguretat.
 - Dispositiu mòbil específic que integri les funcionalitats de la polsera i afegixi la possibilitat d'emissió i recepció de comunicacions. Han de permetre la geolocalització i la traçabilitat dels itineraris de les persones.
 - Aplicació mòbil de teleassistència (app) per gestionar els serveis per part dels cuidadors, enviant missatges SMS o alertes.
 - Altres dispositius i/o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits en els apartats anteriors.

Article 5

Actuacions del servei

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

- a) Una 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, a través de la detecció precoç de les situacions de risc que es puguin donar.
- e) La seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars de contacte, pel fet de garantir l'atenció en casos d'emergència.
- f) El seguiment permanent de la persona usuària des del CA, mitjançant trucades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia, de felicitació, de seguiment quinzenal, de recordatori, de finalització de l'absència...) amb la finalitat de ser presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient socio sanitari.
- g) La gestió d'agendes específiques subscrietes entre l'entitat prestatària del servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o de persones properes, que permetin recordar les preses de medicació, activitats o cites.
- h) La realització de trucades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per a les persones usuàries del servei (recomanacions davant onades de calor o fred, prevenció d'estafes, robatoris, entre altres), amb l'autorització prèvia del Consell Insular de Menorca.
- i) Operativitat de dispositius domiciliaris fixos que permetin l'atenció dins del domicili i, quan formi part del pla personalitzat, de dispositius mòbils i de geolocalització, com també de dispositius per a l'anàlisi de patrons de vida i de control d'incidències a la llar.
- j) Atenció presencial a la persona usuària quan aquesta sigui necessària. Aquesta atenció la farà la persona de l'entorn assignada segons l'acord assistencial o bé per unitats d'urgència de caràcter assistencial de l'entorn.
- k) Ús de protocols especials: atenció en situacions de dol, prevenció del maltractament de les persones dependents, atenció en situacions de contingència i catàstrofes.
- l) Realització, per part de l'empresa prestadora, d'almenys una visita domiciliària des de la data d'alta en el servei i les que es facin necessàries per al seguiment correcte de la prestació, principalment per a les persones la situació de necessitat de les quals ho requereixi (persones que viuen totes soles amb malalties cròniques invalidants). La visita tindrà com a objectiu reassegurar les pautes d'actuació establertes i fer-ne el seguiment.
- ll) Seguiment mitjançant apps o altres aplicatius per part dels familiars o cuidadors, per a situacions que ho requereixin.
- m) Custòdia, amb sistemes de seguretat, de les claus del domicili de la persona usuària o alternatives, de manera que es garanteixi l'accés al domicili i l'atenció en cas d'emergència.





n) Sistema de reparació o reposició gratuïta davant les avaries detectades que afectin la continuïtat del servei en un termini màxim de 48 hores.

Capítol II Usuaris del servei

Article 6

Destinataris del servei

1. Poden ser usuàries del servei totes les persones que resideixen a Menorca i que, d'acord amb l'informe de valoració del tècnic o la tècnica municipal previst en l'article 9, compleixin els requisits generals d'accés i les condicions d'adoneïtat per ser-ne beneficiàries i sempre que es trobin en alguna de les situacions de risc següents:

- Persones grans, de 65 anys o més, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o discapacitat.
En les mateixes circumstàncies, es poden considerar grans les persones de 55 anys o més, amb un informe dels serveis comunitaris bàsics que justifiquin la necessitat d'aquest servei.
- Persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 65 %.
- Persones en situació de dependència sense PIA (programa individual d'atenció) signat en aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Persones amb malalties cròniques que viuen soles i amb poc suport social o familiar.
- Persones amb dificultats de mobilitat o que pateixin caigudes freqüents.

2. Excepcionalment, les persones en situació de dependència amb PIA signat en aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, podran disposar o mantenir aquest servei fins a l'activació del servei de TAD per dependència.

Article 7

Requisits generals d'accés

Els requisits per poder accedir al servei són:

- Estar empadronats i viure en algun municipi de Menorca.
- Tenir cobertes les necessitats bàsiques d'habitatge, alimentació, higiene personal i del domicili.
- Disposar d'un servei telefònic o de comunicació compatible amb el sistema de teleassistència.

Article 8

Tipologia de persones usuàries

Tenen la condició de persona usuària les següents:

- Titular del servei:** és la persona que compleix els requisits necessaris per ser usuària del servei de TAD, al domicili de la qual s'instal·larà un terminal i a la qual es lliurarà una unitat de control remot (UCR).
- Beneficiari/ària amb unitat de control remot (UCR) addicional:** és la persona que conviu amb la persona titular del servei i que, alhora, compleix els requisits per ser-ne usuària i manifesta que també necessita el servei. Aquesta segona persona usuària també disposarà d'una UCR addicional per al seu ús exclusiu i substituirà la persona titular en el cas que aquesta causi baixa.
- Beneficiari/ària sense unitat de control remot (UCR) addicional:** és la persona que conviu amb la persona titular i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona però que no té capacitat física o psíquica per poder sol·licitar per si mateixa aquesta atenció i, per tant, no pot fer ús de la UCR. Aquest tipus d'usuari ha de ser donat de baixa quan causi baixa la persona titular, excepte que passi a dependre d'una altra persona titular amb la qual també convisqui.

Capítol III

Del procediment de concessió, baixa i suspensió del servei

Article 9

Criteria i procediment d'accés

L'accés de les persones usuàries al servei de TAD es produeix a través dels serveis socials comunitaris bàsics, d'acord amb el procediment que s'estableix a continuació.

1. Sol·licitud

La persona interessada a obtenir la prestació del servei TAD, o el seu representant, ha de presentar la sol·licitud, segons el model que estableixi el Consell Insular de Menorca, als serveis socials comunitaris bàsics del seu municipi.

La sol·licitud s'ha de presentar acompanyada de la documentació següent:

- a) Fotocòpia del DNI
- b) Fotocòpia de la targeta de la Seguretat Social
- c) Certificat d'empadronament
- d) Certificat de convivència
- e) Fotocòpia de la declaració de la renda del darrer any del/de la sol·licitant o justificació que acrediti la no obligació de fer l'esmentada declaració
- f) En el cas de no haver fet la declaració de la renda, han d'aportar els justificants dels ingressos que es perceben en el moment de la sol·licitud
- g) Informe de salut del sol·licitant segons el model que estableixi el Consell Insular de Menorca, o un informe de salut de dependència
- h) Certificat de discapacitat, si escau
- i) Dades bancàries per a la domiciliació dels rebuts

2. Valoració

Un cop admesa la sol·licitud, els professionals dels serveis socials comunitaris bàsics municipals han de concertar una entrevista o una visita al domicili de la persona usuària potencial per tal de verificar les circumstàncies socials i familiars, així com per poder valorar la necessitat de comptar o no amb el servei.

El tècnic o la tècnica elaborarà el corresponent informe de valoració, el qual, a més de les dades personals del sol·licitant, haurà d'identificar la tipologia d'usuari, la situació de dependència, el grau de discapacitat, així com la modalitat de TAD més adequada, bàsica o avançada (detecció de fuites i incidències, caigudes, motorització de patrons de vida i emissió d'alertes, teleassistència mòbil, amb geolocalització).

La sol·licitud, juntament amb la documentació pertinent i l'informe de valoració del tècnic o de la tècnica municipal s'ha de remetre al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

3. Proposta de resolució

Els expedients de concessió del servei de TAD els ha de resoldre el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

Si la documentació facilitada per part dels serveis comunitaris bàsics municipals resulta incompleta o insuficient, es requerirà l'esmena pertinent d'acord amb l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

El tècnic encarregat o la tècnica encarregada d'instruir l'expedient realitzarà la proposta de resolució, tenint en compte tota la informació facilitada pels serveis comunitaris bàsics municipals i les esmenes de documentació necessàries, i 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 d'usuari que s'assigni al beneficiari, i quina modalitat de prestació se li concedeix.

Davant els casos de propostes favorables de concessió del servei per part del tècnic encarregat de la instrucció del servei, es podran iniciar els tràmits per a l'activació del servei des de la data de la proposta tècnica. No obstant això, l'activació de la prestació a partir d'aquesta data només generarà drets a favor de la persona interessada en la data d'efectivitat que estableixi la resolució corresponent.

4. Resolució

Elaborada la proposta tècnica anterior, s'ha d'eleva al conseller o consellera competent en matèria de serveis socials perquè dicti una resolució motivada.

La resolució s'ha de posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei. Així mateix, en els casos de denegació, també s'ha de comunicar a la persona sol·licitant. Contra aquesta resolució es poden interposar els recursos que legalment corresponguin.





La resolució de concessió podrà tenir efectes retroactius a la data d'activació del servei en els casos de proposta tècnica prèvia favorable.

El procediment administratiu conclou amb la signatura del document contractual corresponent entre la persona usuària i l'entitat prestadora del servei.

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 tècnic del Consell Insular de Menorca encarregat de la instrucció dels expedients ha d'elaborar una llista d'espera segons la data de presentació de la sol·licitud amb tota la documentació necessària o de la data d'esmena de manera correcta de la sol·licitud, si escau.

6. Supòsits d'urgència

Es considera supòsit d'urgència tota situació excepcional en la qual la persona sol·licitant es pot beneficiar del servei en el termini màxim de 48 hores des que el Consell Insular li ho comuniqui i d'acord amb el procediment establert. L'atorgament d'aquest benefici resta condicionat a l'existència de plaça vacant.

Amb aquests supòsits es preveu qualsevol circumstància que, pel seu especial risc social, per crisi greu o malaltia, requereixi la prestació immediata del servei.

En qualsevol cas, les persones que en resultin beneficiades han de complir els requisits que es recullen en aquest reglament.

La valoració de la urgència l'ha d'efectuar el tècnic o la tècnica responsable d'instruir l'expedient del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, de conformitat amb l'informe remès pels serveis socials comunitaris bàsics i la documentació que s'acompanyi, amb el vistiplau del conseller o la consellera competent.

No obstant això, aquesta mesura té caràcter provisional fins que no es ratifiqui per resolució del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

Article 10

Alta en el servei

1. Les altes de les persones usuàries en el servei es produeixen des del moment que s'instal·li el terminal en el seu domicili.

L'entitat prestadora del servei ha de donar d'alta la persona en el termini màxim de deu dies (10) naturals des de la data de la proposta tècnica prèvia favorable.

2. Amb aquesta finalitat, el Consell Insular de Menorca ha de proporcionar a l'entitat les dades de contacte de la persona usuària, per tal de fixar la data i l'hora per instal·lar el terminal, l'UCR i la resta de dispositius necessaris per al funcionament del servei, d'acord amb el procediment següent:

a) L'entitat prestadora del servei ha d'efectuar una visita al domicili de la persona sol·licitant, durant la qual s'ha d'emplenar un document informe amb les dades generals i específiques de la persona usuària i s'ha de concretar la data per instal·lar el terminal, o bé s'ha d'informar la persona usuària que en el termini de tres (3) dies rebrà una trucada amb la finalitat d'acordar dia i hora d'instal·lació de l'equip.

b) Concretades la data i l'hora, s'ha d'efectuar una segona visita al domicili per instal·lar-hi el terminal i la UCR corresponents; moment en què es produeix l'alta en el servei, sempre en els terminis establerts anteriorment. L'entitat prestadora del servei i la persona usuària han de subscriure un document contractual que reculli les condicions de la seva prestació i en el qual s'ha de fer esment exprés que la persona usuària dóna la seva conformitat a les condicions establertes per als casos en què sorgeixi la necessitat d'entrar al domicili com a conseqüència d'una emergència.

c) Finalment, l'entitat prestadora del servei ha de comunicar l'alta en el servei al Consell Insular de Menorca.

3. L'entitat prestadora del servei ha de registrar i custodiar el document contractual de conformitat, i les actualitzacions que puguin produir-se en cas de modificacions substancials en les condicions de prestació del servei, mentre aquest romangui en alta i el temps legalment establert posteriorment a la baixa. El departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca podrà requerir-li aquest document als efectes d'estudi, explotació estadística i seguiment de la prestació del servei.





Article 11

Suspensió temporal

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

La persona interessada ha de notificar l'absència a l'entitat prestadora del servei, i el període màxim de suspensió del servei corresponent, excepte per causes degudament justificades, no pot ser superior a tres (3) mesos continuats. La persona usuària causarà baixa definitiva, mitjançant la resolució corresponent, si se supera el període màxim establert.

En casos excepcionals s'ha d'establir un termini concret de tornada. Finalitzat aquest període, si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el servei, s'ha de reactivar l'atenció en les condicions en les quals es prestava.

2. La suspensió del servei no afecta el deure de l'usuari d'abonar el preu corresponent.

3. Les persones usuàries del servei de TAD han d'estar degudament informades del procediment que s'ha de seguir per activar la suspensió temporal i, si escau, reactivar la prestació del servei.

4. L'entitat prestadora del servei han de comunicar al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca les peticions de suspensió i de reactivació que rebí.

Article 12

Revisió de la situació de la persona usuària

1. Quan el Consell Insular de Menorca o l'entitat prestadora del servei tinguin coneixement de la modificació de les circumstàncies que van servir de base per a la concessió del servei, s'ha de revisar l'expedient.

2. El tècnic o la tècnica competent del Consell Insular de Menorca, un cop revisada la documentació que si s'escau s'hagi presentat o requerit, ha d'eleva la corresponent proposta al conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials perquè emeti una resolució en el sentit que correspongui.

Article 13

Baixa del servei

1. La persona usuària causarà baixa per alguna de les causes següents:

- a) A petició pròpia.
- b) Per defunció.
- c) Per desaparició de les causes que motivaren la concessió.
- d) Per incompliment reiterat de les seves obligacions.
- e) Per no emprar correctament el servei de conformitat amb les indicacions de l'entitat prestadora o per obstaculitzar el seguiment i la comprovació del funcionament del sistema.
- f) Per traslladar el domicili fora de l'illa.
- g) Per falsejar o ocultar dades i documents.
- h) Per manca de pagament del preu públic o de la quantitat estipulada.
- i) Per passar a rebre el servei de TAD per dependència.

En els supòsits prevists en les lletres c), d), e), g) i h), prèviament es donarà un tràmit d'audiència a les persones usuàries.

2. Els expedients de baixa els ha de resoldre el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, mitjançant resolució motivada del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials a la vista dels informes i la proposta formulada pel tècnic encarregat o per la tècnica encarregada d'instruir l'expedient.

3. La resolució s'ha de posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei.

4. L'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.



Capítol IV Del finançament del servei

Article 14 Finançament

El servei de TAD és un servei que, de conformitat amb la normativa vigent aplicable en matèria de règim local, es pot finançar mitjançant l'establiment i la gestió d'un preu, ja que comprèn la realització d'un servei que afecta o beneficia l'usuari de manera particular. Per aquest motiu, el servei es finança de la manera següent:

- a) D'una banda, per les aportacions efectuades per les persones usuàries mitjançant l'abonament del preu aprovat pel Consell Insular de Menorca en cada moment.
- b) D'altra banda, per fons propis a càrrec dels pressupostos del Consell Insular de Menorca, condicionats en qualsevol cas a l'existència de crèdit adequat i suficient.

Tot això sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules amb altres administracions, en el marc de la legislació en matèria de serveis socials, que puguin concretar aportacions a favor del Consell Insular de Menorca per finançar el cost del servei.

Capítol V Drets i deures de les persones usuàries

Article 15 Drets de les persones usuàries

El Consell Insular de Menorca i l'entitat prestadora del servei han de garantir el respecte als drets de les persones usuàries del servei, en concret:

- 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 per accedir-hi, així com a disposar dels ajuts i 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 escau, 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 ser informades del procés d'intervenció i a participar en l'elecció de les prestacions entre les opcions que se'ls presentin, sempre que aquests fets no vagin en contra del desenvolupament normal de l'atenció ni perjudiquin qualsevol de les parts que intervenen.
- e) Dret a rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure.
- f) Dret a renunciar a la prestació del servei concedit en els termes establerts per la legislació vigent.
- g) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin l'entitat prestadora del servei i el Consell Insular de Menorca, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- h) Dret a accedir, 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.
- i) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- j) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- k) Dret a fer suggeriments i reclamacions.
- l) Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes.
- m) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- n) Dret a rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals que intervenen en el servei.
- o) Dret a sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de tres (3) mesos.
- p) Dret a ser atès en català o castellà segons les seves preferències.
- q) La resta de drets que estableix la normativa que regula els centres i serveis.

Els drets de les persones usuàries tenen com a límit els dels altres i l'acceptació de les normes que regeixen la prestació del servei.



Article 16

Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del servei tenen els deures següents:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts per a la prestació del servei.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, així com comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Contribuir al finançament del cost del servei, en funció de la seva capacitat econòmica i patrimonial.
- d) 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.
- e) Comunicar al CA, amb antelació suficient, qualsevol absència temporal del domicili que impedeixi la prestació del servei.
- f) Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el servei i facilitar el lliurament del terminal i de la UCR.
- g) Manipular adequadament i amb responsabilitat els aparells cedits per a la prestació del servei (terminal i UCR).
- h) Permetre als professionals del servei l'accés al domicili per revisar, fer el manteniment, reposar i retirar la tecnologia quan sigui necessari.
- i) Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei i respectar la dignitat i els drets del personal, com a professionals i com a persones.
- j) Signar el corresponent contracte assistencial amb l'entitat prestadora del servei.
- k) Complir les disposicions contingudes en aquest reglament.
- l) La resta de deures que estableixi la normativa que regula els centres i serveis.

Article 17

Canals de participació

S'entén per dret de participació de les persones usuàries o dels seus familiars el de prendre part activa en les decisions que afectin, directament o indirectament, l'organització i el funcionament del servei de TAD. En garantia d'aquest dret, poden participar en:

- a) L'avaluació de les seves necessitats, tot definint quines són aquestes segons la seva opinió.
- b) L'organització i el funcionament del servei del qual són usuaris.
- c) Avaluació periòdica del servei.

El canal de participació de les persones usuàries o dels seus familiars són els serveis socials comunitaris bàsics, el Consell Insular de Menorca o l'entitat prestadora del servei.

Article 18

Suggeriments i reclamacions

1. Les persones usuàries i les famílies tenen la possibilitat de participar directament en el funcionament del servei, de forma continuada o puntualment, mitjançant la presentació de suggeriments i reclamacions. S'entén per suggeriment tota proposta de modificar algun aspecte de la dotació, l'organització, el funcionament o les pràctiques professionals del servei, amb la finalitat de millorar la qualitat de l'atenció a l'usuari. S'entén per reclamació o queixa tota sol·licitud encaminada a modificar algun aspecte de la dotació, l'organització, el funcionament o les pràctiques professionals del servei, en considerar que l'aspecte que es pretén modificar perjudica, directament o indirectament, l'exercici dels drets de les persones usuàries.
2. Les persones usuàries, per tal de poder exercir el seu dret a participar, suggerir o reclamar, disposen de fulls de reclamació que resten a la seva disposició en els serveis socials comunitaris bàsics dels ajuntaments, així com en l'entitat prestadora del servei.
3. Les reclamacions i els suggeriments han d'incloure les dades necessàries per poder-hi donar el tràmit establert. I s'han de trametre al Consell Insular de Menorca, que els ha de resoldre amb l'informe previ dels serveis socials comunitaris bàsics municipals corresponents.
4. La resposta a les reclamacions i els suggeriments s'ha de notificar per es-crit, al més aviat possible, a les persones que n'hagin presentat.

Capítol VI

Règim d'infraccions i sancions

Article 19

Règim d'infraccions i sancions

1. L'incompliment de les normes establertes en aquest reglament constitueix una infracció administrativa que pot donar lloc a la imposició d'una sanció.

2. Són responsables directes de les infraccions d'aquest reglament les persones autores materials de les infraccions, sigui per acció o omissió.
3. La declaració de responsabilitat per infraccions i imposició de la sanció que correspongui no exonera de l'obligació d'indemnitzar pels danys i perjudicis causats.
4. El procediment sancionador que han d'aplicar els òrgans competents per iniciar, instruir i resoldre els expedients sancionadors en matèria de serveis socials és el que estableix la normativa del procediment aplicable en els àmbits de competència de les administracions públiques locals.

Aquest procediment s'ha d'aplicar respectant els principis generals en matèria sancionadora que estableix la Llei 40/2015 d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, d'acord amb el que estableix la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

L'òrgan competent per imposar les sancions és el conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

5. Les infraccions es classifiquen en lleus, greus i molt greus d'acord amb el que estableixen la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i aquest reglament.

Article 20

Tipologia d'infraccions de les persones usuàries

1. A banda de les regulades en la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, en el marc del que estableixen el títol XI de la Llei 7/1985 de 2 d'abril, de bases de règim local, i l'article 186 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de Balears, s'estableixen les infraccions que s'assenyalen en el apartats següents.

2. Tenen la consideració d'infraccions lleus:

- a) No fer un ús adequat o no conservar i mantenir el terminal en bones condicions d'acord amb l'ús al qual està destinat.
- b) No abonar el preu corresponent a la prestació del servei en la forma i el termini que es determini.
- c) No informar els serveis socials comunitaris bàsics o el Consell Insular de Menorca de qualsevol modificació de les circumstàncies socials i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació del servei.
- d) No complir els deures que es recullen en aquest reglament i en la normativa vigent aplicable, sempre que no estigui tipificat com a greu o molt greu.

3. Tenen la consideració d'infraccions greus:

- a) La reiteració de dues faltes lleus en un termini de sis mesos.
- b) No respectar els pactes, els acords i els compromisos establerts per a la prestació del servei.
- c) No facilitar tota la informació que li demanin el Consell Insular de Menorca, els serveis socials comunitaris bàsics o l'entitat prestadora del servei, per a la correcta prestació del servei.
- d) Ocultar o falsejar les dades.

4. Tenen la consideració d'infraccions molt greus, a banda de les previstes com a tals en la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, les previstes en l'article 140.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local.

Article 21

Sancions per infraccions de les persones usuàries

1. Les infraccions previstes en la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, donaran lloc a la imposició de les sancions que s'hi preveuen.

2. Les infraccions previstes específicament en aquest reglament podran donar lloc a les sancions següents:

- a) Les infraccions lleus es poden sancionar amb una amonestació o una multa per un import de fins a la meitat de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM), que en cap cas podrà superar els 750 euros o el màxim que estableixi en cada cas la legislació bàsica de règim local per a les infraccions lleus.
- b) Les infraccions greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició de persona usuària per un termini d'entre dues i quatre setmanes.
- c) Les infraccions molt greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició de persona usuària per un termini de sis setmanes o amb l'extinció de la prestació.





Disposició addicional primera

El servei de TAD es coordinarà amb els serveis socials comunitaris dels ajuntaments de l'illa, així com preveuen els articles 12 a 19 de la LSSIB.

Disposició addicional segona

Per a tot allò no previst en aquesta reglament s'aplicarà supletòriament la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Disposició derogatòria única

Queda derogat el Reglament de teleassistència domiciliària aprovat per acord del Ple del Consell Insular de Menorca de dia 16 de setembre de 2013 (BOIB núm. 58 de 29 d'abril de 2014).

Disposició final única

Aquest reglament entrarà en vigor quan hagin transcorregut 15 dies hàbils des que s'hagi publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Maó, 30 de setembre de 2019

Per delegació de la presidenta,

La secretària,

(Decret 427/2019, d'11 de juliol)

(BOIB núm. 97 de 16-7-2019)

Rosa Salord Olèo

