

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE PORRERES

13679 *Aprobación definitiva reglamento*

El pleno del Ayuntamiento de Porreres aprobó inicialmente en sesión de 12/6/2014 la Ordenanza municipal reguladora del reglamento interno del Servicio municipal de Tele asistencia domiciliaria (STD). Dado que se ha realizado un periodo de exposición pública de 30 días hábiles para la presentación de reclamaciones, objeciones u observaciones desde la publicación del edicto en el BOIB núm. 83 de 19/6/2014 sin que se hayan presentado, este acuerdo se aprueba definitivamente. Por todo ello, se publica el texto íntegro del acuerdo y el reglamento:

El objeto de este expediente se aprobar la Ordenanza municipal reguladora del reglamento interno del Servicio municipal de Teleasistencia domiciliaria (STD). Atendidos los artículos 49 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local y los artículos 100 a 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, previo dictamen favorable de la comisión informativa, se propone que el pleno de la corporación adopte el siguiente acuerdo:

1. Aprobar inicialmente el reglamento interno del Servicio municipal de Tele asistencia domiciliaria STD según el texto que se adjunta.
2. Exponer al público el expediente, previo anuncio en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y en el tablón de anuncios del ayuntamiento, durante el plazo de 30 días hábidosos para la presentación de reclamaciones, objeciones u observaciones.
3. Dar audiencia a las asociaciones vecinales y de defensa de las personas consumidoras y usuarias inscritas en el registro municipal de asociaciones vecinales y las finalidades de las cuales guarden relación directa con el objeto de esta ordenanza.
4. Esta aprobación inicial acontecerá definitiva, de forma automática, sin necesidad de un nuevo acuerdo expreso, si transcurrido el mencionado plazo de exposición no se interponen reclamaciones o sugerencias.
5. Esta ordenanza entrará en vigor una vez que se haya publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y haya transcurrido el plazo que prevé el artículo 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares en relación al artículo 113 de la misma ley.

REGLAMENTO INTERNO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTÈNCIA DOMICILIARÍA (STD)

1. Descripción del servicio

El Ayuntamiento de Porreres es titular del servicio.

El servicio de Teleasistencia domiciliaria es un recurso de carácter social que, haciendo uso de la tecnología adecuada, ofrece de manera permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, bien directamente o bien movilizando otros recursos, humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes a la comunidad, con el fin de favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno cotidiano. La finalidad es procurar su seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias y promover el contacto con su entorno sociofamiliar.

2. Funcionamiento del servicio

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se fundamenta en la utilización, por parte de las personas usuarias, de un equipo telefónico que, mediante la activación de un solo botón, envía a través de la línea telefónica una llamada a un Centro de Atención. Las llamadas por activación del sistema son atendidas a través de un sistema informático que permite disponer de forma inmediata de los datos más relevantes de las personas usuarias y establecer comunicación bidireccional en manos libres.

3. Personas beneficiarias

Para ser beneficiado por este servicio, además de estar empadronados en el municipio de Porreres, tendrán que pertenecer a alguno de los colectivos siguientes:

- Personas mayores de 65 años o pensionistas.



- Personas con discapacidad física o psíquica con un grado del 33% o superior.

Quedan excluidas las personas que sufran enfermedades neurológicas degenerativas que afecten gravemente las capacidades intelectuales o trastornos mentales o psicológicos severos siempre y cuánto estas enfermedades no los permitan vivir sueltas, personas que sufran deficiencias importantes de audición y/o de expresión oral siempre y cuando la entidad que presta el servicio no disponga de los equipamientos adecuados para poder prestar los servicios a estas personas.

Nº. Previsto personas usuarias: aprox. 65

4. Tramitación del servicio

1. Las solicitudes para recibir el servicio de Teleasistencia se tramitarán a través del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Porreres.

2. Con la solicitud se presentará la documentación siguiente:

- Fotocopia del DNI de la persona usuaria.
- Justificación de los ingresos de la unidad familiar, en caso de ser necesario.
- Aceptación voluntaria y consciente del Servicio STD, mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta.
- Domiciliación bancaria

3. Posteriormente un técnico de la entidad prestamista del servicio realizará una visita a domicilio para completar la información necesaria.

4. La instalación y puesta en funcionamiento del aparato de teleasistencia irá a cargo de la entidad prestamista del servicio.

5. Requisitos de acceso y permanencia

Las personas usuarias tendrán que acreditar:

- 1.- Su identidad, mostrando para lo cual su DNI o en su defecto otro documento de identificación personal.
- 2.- La aceptación voluntaria y consciente del Servicio STD mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta de la entidad prestamista del servicio.
- 3.- Que se dispone al menos de una persona de contacto que autoriza el tratamiento de sus datos personales. Es recomendable contar con personas de contacto para procurar que ante incidencias sea posible la localización de alguno del entorno cercano de la persona usuaria.
- 4.- La compatibilidad de la situación física, psíquica y sensorial de la persona usuaria (al menos de la titular en el supuesto de que haya más de una) con la prestación del Servicio STD, que implica que esta tendrá cubiertas sus necesidades básicas y podrá activar y entender el sistema, haciendo un buen uso del mismo y pudiendo comunicarse con el Centro de Atención mediante el mismo.

Los requisitos técnicos necesarios para la prestación del Servicio TA son:

- 1.- Que se disponga de línea telefónica al domicilio y que esta tenga unas características de señal y transmisión de tonos DTMF suficientes porque el equipo instalado pueda interactuar con garantías con el Centro de Atención.
- 2.- Será necesario que las personas usuarias realicen un uso adecuado del equipo de STD, conservándolo en perfecto estado y colaborando en la realización de pruebas periódicas para asegurar su correcto funcionamiento.

6. Precio del servicio, actualización del precio y sistema de cobro:

Según el establecido al ordenanza municipal vigente.

Se cobrará por domiciliación bancaria, entre los días 10 y 20 del mes siguiente.

7. Sistema de baja o cese del servicio

Las bajas del servicio podrán ser temporales o definitivas, dependiendo de la causa que la determine.

Las causas de la baja del servicio STD serán:

- Petición de la persona interesada.





- Obtención del recurso por otros medios.
- Traslado domicilio propio.
- Traslado con familiares o amigos.
- Ingreso en un Centro Residencial.
- Derivado a otra entidad.
- No aceptar condiciones del Servicio.
- Solución del problema.
- Defunción.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

8. Procedimiento para efectuar bajas:

- 1.- En cualquier momento, la persona que haya contratado el Servicio STD podrá solicitar la baja del mismo.
- 2.- La baja en el Servicio STD se hará mediante una solicitud de baja al departamento de servicios sociales municipal o bien directamente a la empresa prestamista del servicio STD pulsando una alarma.
- 3.- El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir el Servicio STD o resolver de manera inmediata la relación con la persona que lo contrata, si detecta que el motivo por el cual se cursó el alta ha finalizado o se produce un uso del mismo o situación contraria a la legislación vigente, a estas condiciones generales o al documento solicitud de alta. También se reserva el derecho a resolver esta relación en el caso de detectarse un uso inadecuado o una incorrecta conservación del equipo específico para la prestación del Servicio STD.
- 4.- Fuera de estos supuestos, se podrá en cualquier momento cursar la baja y suspender la prestación del Servicio previo aviso de TREINTA (30) días.

9. Derechos de las personas usuarias

Las personas destinatarias del Servicio de STD tienen los derechos siguientes:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacitado, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen cura, en un lenguaje claro y entendedor.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que los presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga en conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- y) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el que establece la legislación vigente, y en todo el que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de esta ley.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos a la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.



10. Deberes de las personas usuarias

Las personas destinatarias del servicio de STD tienen los deberes siguientes:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Acudir a las entrevistas a las cuales las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- d) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- e) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- f) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- g) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
- h) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

11. Mecanismos de información y participación democrática

Se puede hacer llegar las sugerencias o quejas mediante una instancia en el Ayuntamiento.

12. Horario del servicio/programa

El horario de atención al público para cualquier tramitación respecto al servicio de STD es de lunes a viernes de 9.00h a 14.00h.

Porreres, 29 de julio de 2014

La alcaldía,
Francisca Mora Veny

