

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

15479 *Reglamento del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar*

El Ayuntamiento Pleno, en sesión 2014/7, de fecha 17 de julio, aprobó el Reglamento del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria.

El Reglamento ha sido sometido al trámite de información pública y, considerando que no se han formulado reclamaciones, se entiende aprobado definitivamente y se publica íntegramente a continuación.

REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

Preámbulo

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 movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en 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.

Artículo 1. Objeto

El objeto del presente reglamento es establecer y regular el régimen interno del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar.

Artículo 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 los usuarios y establecer comunicación bidireccional en manos libres. Además, en el caso de TA Móvil el sistema mostrará la última posición GPS así como el área en la que se sitúa el terminal según las antenas de la red de telefonía móvil a las que está conectado durante la llamada.

Artículo 3. Beneficiarios

Los beneficiarios de este servicio, además de estar empadronados en el municipio de Sant Llorenç des Cardassar, deberán 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 padezcan enfermedades neurológicas degenerativas que afecten gravemente las capacidades intelectuales o trastornos mentales o psicológicos severos siempre y cuando estas enfermedades no les permitan vivir solas, personas que padezcan 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.

Artículo 4. Número de personas usuarias

El número de personas usuarias será de entre 45 y 60.

Artículo 5. Tramitación del servicio

Las solicitudes para recibir el servicio de teleasistencia se tramitarán a través del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento previa solicitud al registro de entrada.





Con la solicitud se presentará la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI del usuario.
- Tarjeta sanitaria.
- Certificado de convivencia de la persona usuaria.
- Aceptación voluntaria y consciente del servicio de teleasistencia domiciliaria mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta.

Posteriormente el / la trabajador / a social realizará una visita a domicilio para completar la información necesaria.

La instalación y puesta en funcionamiento del aparato de teleasistencia irá a cargo de la empresa contratada para desarrollar la prestación.

Artículo 6. Requisitos de acceso y permanencia

Las personas usuarias deberán acreditar:

1. Su identidad, mostrando su DNI o, en su defecto, otro documento de identificación personal.
2. La aceptación voluntaria y consciente del servicio de teleasistencia domiciliaria mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta de la entidad prestadora del servicio.
3. Que se dispone de al menos una persona de contacto que autoriza el tratamiento de sus datos personales, cuenta con clave / s del domicilio de las personas usuarias y tendría la posibilidad de acceso al mismo en condiciones normales en un tiempo inferior a treinta minutos desde que le sea requerido por medios telemáticos, por lo que se adjuntará a la solicitud de alta al menos una ficha de contacto con llave convenientemente rellena y firmada. Es recomendable contar con más personas de contacto para procurar que ante incidencias sea posible la localización de alguien 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 caso de que haya más de una) con la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria, lo 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 de teleasistencia domiciliaria son:

1. Que se disponga de línea telefónica en el domicilio y que ésta tenga unas características de señal y transmisión de tonos DTMF suficientes para que el equipo instalado pueda interactuar con garantías con el Centro de Atención.
2. Será necesario que los usuarios realicen un uso adecuado del equipo de teleasistencia, conservándose en perfecto estado y colaborando en la realización de pruebas periódicas para asegurar su correcto funcionamiento.

Artículo 7. Precio del servicio. Actualización del precio y sistema de cobro

El precio de aparato será de € 11,76, precio que puede variar cada año en función de las modificaciones introducidas en la correspondiente ordenanza fiscal municipal.

El cobro se hará por transferencia bancaria y domiciliación bancaria.

Artículo 8. Sistema de baja o cese del servicio

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

Las causas de la baja del servicio de teleasistencia domiciliaria serán:

- Renuncia del beneficiario.
- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Cambio de municipio de residencia.
- Modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- La ocultación o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- Incumplimiento de las condiciones establecidas para el uso del servicio.
- El ingreso residencial de la persona usuaria.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

En cualquier momento, la persona que haya contratado el servicio de teleasistencia domiciliaria podrá solicitar la baja del mismo.

La baja en el servicio de teleasistencia domiciliaria no se hará efectiva hasta su formalización por escrito y la retirada o desprogramación del





equipo, salvo que después de un periodo de TREINTA (30) días esto último no haya sido posible por causa justificada. En este caso, el contrato quedará resuelto automáticamente.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir el servicio de teleasistencia domiciliaria o resolver de modo inmediato la relación con la persona que lo contrata si detecta que el motivo por el que se cursó el alta ha finalizado o se produce un uso del mismo o situación contraria a la legislación vigente, en estas condiciones generales o en el documento de 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 de teleasistencia domiciliaria.

Fuera de estos supuestos, se podrá en cualquier momento cursar la baja y suspender la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria previo aviso de TREINTA (30) días.

Artículo 9 Derechos de las personas usuarias

Las personas destinatarias de los servicios sociales, entre ellos el de teleasistencia domiciliaria, tienen los siguientes derechos:

- 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, discapacidad, 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, así como 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, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que los cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a ser informadas del proceso de intervención social ya participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les 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 en relación a cualquier intervención que les afecte para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento debe 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 de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto a la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo 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 en los términos de la legislación vigente.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.
- m) Derecho a sugerir y hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en 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.

Artículo 10. Deberes de las personas usuarias

Las personas destinatarias de los servicios sociales, entre ellos el de teleasistencia domiciliaria, tienen los siguientes deberes:

- 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, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- 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) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.





- f) 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.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- e) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 11. Mecanismos de información y participación democrática

Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las harán llegar a la dirección de la entidad mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en las oficinas ubicadas en la calle mayor número 7 de Sant Llorenç des Cardassar.

Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que conlleve una mejora del servicio, comunicándolo por escrito a la dirección.

Se puede hacer llegar las sugerencias o quejas mediante una instancia al Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar o mediante correo electrónico.

Artículo 12. Horario del servicio / programa

El horario de atención al público para cualquier tramitación respecto al servicio es:

- En Sant Llorenç, los miércoles de 9h a 13h en el Departamento de Servicios Sociales, calle mayor número 7 de Sant Llorenç.
- En Son Carrió, los martes de las 10h a las 11h en el Centro de Día de Son Carrió.
- En Sa Coma, los lunes de 9h a 13h y los jueves de 10.30 ha 14.00h los servicios sociales de Sa Coma, calle Mare-selva, 2.

Disposición final. Entrada en vigor

El presente reglamento fue aprobado definitivamente en fecha 17 de julio de 2014 al no haberse presentado reclamaciones, reparos u observaciones contra su acuerdo de aprobación inicial. Entrará en vigor una vez que se publique su texto íntegro en el BOIB y transcurrido el plazo de quince días hábiles previsto en los artículos 70.2 y 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local así como a los artículos 103.1 y 113.1 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, continuando su vigencia hasta su modificación o derogación expresa.

ANEXO I

MODELO DE CONTRATO ASISTENCIAL

Datos de la entidad prestadora del servicio:

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar CIF: P 0705100F.

Director / responsable del centro: DNI:

Calle: Mayor Núm .: 7. Localidad : Sant Llorenç des Cardassar

Datos de la persona usuaria:

Nombre y apellidos:

Calle: Núm .: Localidad: DNI: N.º. seguridad social:

Datos del / la familiar responsable / representante legal:

Nombre y apellidos: DNI:

Calle: Núm .: Localidad:

Teléfono de contacto: Parentesco:

La entidad prestadora del servicio, la persona usuaria y / o el / la familiar se comprometen a los siguientes ACUERDOS:





PRIMERO: Que el alta al servicio se efectúa LIBREMENTE.

SEGUNDO: El usuario, familiar y / o tutor / a, conocen y aceptan las normas del Reglamento de régimen del servicio del que se adjunta una copia.

TERCERO: La entidad prestadora del servicio se obliga a respetar los derechos de los clientes reconocidos en el Reglamento de régimen del servicio.

CUARTO: Se establece un período de adaptación o de prueba de 15 días, con el objeto de conocimiento mutuo de la persona usuaria y el servicio, a partir de la firma del presente contrato.

QUINTO: La persona usuaria, el / la familiar y / o tutor / a se comprometen a aportar la siguiente documentación:

- DNI
- Tarjeta seguridad social
- Informe médico
- Etc ...

SEXTO: Los / las abajo firmantes están obligados a informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, médica, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación o suspensión del servicio.

SÉPTIMO: Las personas familiares y / o tutor / a conocen y aceptan que el hecho de contratar el servicio no les exime de sus responsabilidades para con el cliente.

OCTAVO: Las personas familiares y / o tutor / a se comprometen a colaborar con aquellas actividades en las que la entidad les solicita su colaboración, de la misma manera están presentes en el momento de prestación del servicio.

NOVENO: El usuario, familiar o tutor / a abonarán puntualmente la cantidad pactada (según bonificaciones) para la prestación del servicio que se realizará por domiciliación bancaria dentro de los primeros días del mes. El precio se actualizará anualmente y se contemplará la subida anual del IPC.

DÉCIMO: Las prestaciones comprometidas son:

- Servicio doméstico.
- Servicio educativo
- Servicio técnico.
- Servicio integrador
- Servicio de teleasistencia

UNDÉCIMO: El servicio tiene una atención de 24 horas.

DUODÉCIMO: El presente contrato se podrá rescindir por voluntad expresa de las partes contratantes, si se produjera cualquiera de estas circunstancias:

- Por renuncia voluntaria de la persona usuaria o de la persona representante legal.
- Por incumplimiento de los pactos acordados.
- Por finalización del servicio.
- Para todas las causas que se expresen en el reglamento de régimen del servicio.

DECIMOTERCERO: El presente contrato estará en vigor mientras se mantenga la condición de persona usuaria. Este contrato tiene una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá dar por finalizada la relación, siempre que se comunique por escrito con 15 días de antelación.

DECIMOCUARTO: El usuario y / o la familia deberán informar a la entidad de cualquier cambio que pueda afectar al bienestar físico y emocional de la persona usuaria.

DECIMOQUINTO: . El usuario y / o la familia deberán respetar los horarios.

DECIMOSEXTO: El usuario, el / la familiar y / o tutor / a, se comprometen a aportar la documentación solicitada para realizar el alta del





servicio.

DECIMOSÉPTIMO: Los datos de carácter personal del usuario serán recogidos, tratados o cedidos por el Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en adelante LOPD). Asimismo, en caso de facilitar datos de carácter personal de terceras personas, se debe contar con el consentimiento para hacerlo y debe trasladar la información de esta cláusula. El usuario tiene el derecho a ejercer el acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales en las términos previstos en la propia LOPD.

Sant Llorenç des Cardassar de de 200 ...

ACEPTA Y CONFORMA ACEPTA Y CONFORMA

El usuario / residente Familiar y / o Tutor / a

ACEPTA Y CONFORMA

Dirección

ANEXO II

HOJA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Nombre y Apellidos:

Dirección: Teléfono:

Fecha:

Servicio:

Comunicación:

Sant Llorenç des Cardassar de de 20 ...

Firma

Sant Llorenç des Cardassar, 5 de septiembre de 2014

El Alcalde

Mateu Puigròs Sureda

