

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE CAMPOS

#### 16949 *Aprobación definitiva del Reglamento de Teleasistencia*

Una vez finalizado el plazo de exposición pública sin que se hayan presentado alegaciones, ha resultado aprobado definitivamente el Reglamento municipal del servicio de Teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Campos.

Se publica el texto íntegro de la misma, para su entrada en vigor y aplicación, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 103, de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local, que es el siguiente:

#### "REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE CAMPOS

##### Artículo 1. Objeto

Es objeto de este reglamento la regulación del servicio de teleasistencia domiciliaria.

##### Artículo 2. Definición

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 movilizand o 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 3. Funcionamiento

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informática específico, permite que las personas usuarias, ante situaciones de emergencia o de otros y solamente pulsando un botón que llevan encima constantemente y sin molestias, puedan entrar en contacto verbal las 24 horas del día con una central atendida por personal con una formación específica para dar la respuesta adecuada a la crisis presentada.

Este servicio está indicado para aquellas personas que por motivos de salud requieren atención continuada, y que necesiten o puedan necesitar ayuda urgente.

Es un servicio que permite intervenir en caso de urgencia en el propio domicilio de la persona usuaria, que está operativo las 24 horas los 365 días al año, y que proporciona al beneficiario un sentimiento de tranquilidad y seguridad.

##### Artículo 4. Ámbito Territorial

El servicio de Teleasistencia domiciliaria se prestará en el término municipal de Campos.

##### Artículo 5. Objetivos del servicio

- Proporcionar a los usuarios protección, seguridad, tranquilidad y compañía a cualquier hora del día.
- Garantizar una rápida intervención en caso de que se produzca una situación de emergencia.
- Proporcionar apoyo y comunicación ante una crisis de angustia o de soledad.
- Facilitar la permanencia de la persona beneficiaria en el entorno sociofamiliar.

##### Artículo 6. Beneficiarios

- Para ser beneficiarios de este servicio, además de estar empadronados en el municipio de Campos,
- Ser mayor de 65 años, que viven solas o que pasan gran parte del día solas y personas con discapacidad física, con problemas de movilidad y / o enfermos crónicos.





- Tener unos equipamientos y hogar en condiciones adecuadas para el funcionamiento del servicio.
- El número previsto de terminales es de 150 como máximo.

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 7. Tramitación del Servicio**

solicitud

- Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Campos tramitarán las solicitudes de las personas interesadas en el Servicio de Teleasistencia.

documentación

Con la solicitud se acompañará la siguiente documentación:

- Fotocopia DNI
- Fotocopia Tarjeta Sanitaria
- Certificado de convivencia del solicitante
- Certificado médico según el modelo de solicitud
- Domiciliación bancaria

#### **Artículo 8. Requisitos de acceso y permanencia**

Las personas usuarias deberán acreditar:

1. Su identidad, mostrando para ello su DNI o en su defecto otro documento de identificación personal.
2. La aceptación voluntaria y consciente del Servicio TA 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 llave/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 TA, 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 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 TA, conservándolo en perfecto estado y colaborando en la realización de pruebas periódicas para asegurar su correcto funcionamiento.

#### **Artículo 9. Precio del servicio, actualización del precio y sistema de cobro:**

El precio y el sistema del cobro del servicio será el que establezca el artículo 6 y el artículo 8.2 de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Prestación del Servicio vigente.

#### **Artículo 10. Bajas**

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

Causas de baja:



- Renuncia de la persona usuaria
- Fallecimiento
- Cambio de municipio de residencia
- Modificación de la situación que originó la demanda del servicio
- La ocultación o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio
- El ingreso residencial del usuario
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio

#### **Artículo 11. Derechos de los usuarios**

Los usuarios del servicio de Teleasistencia Domiciliaria tendrán 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 con 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 de 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 regulada en el título IV de esta ley.
- 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.

El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

#### **Artículo 12. Deberes de los usuarios**

Las personas destinatarias del servicio de Teleasistencia Domiciliaria 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, 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 13. Mecanismos de información y participación democrática:**

Los usuarios que deseen presentar quejas, reclamaciones y sugerencias sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las harán llegar al Ayuntamiento mediante instancia que tendrán a su disposición en las oficinas ubicadas en la calle Plaza Mayor, núm. 14

**Artículo 14. Horario del servicio / programa:**

El horario de atención al público para cualquier tramitación respecto al servicio es de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes. "

Campos, 22 de septiembre de 2014

**El Alcalde**  
Sebastià Sagreras Ballester

