

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE CAPDEPERA

4172 *Aprobación definitiva del reglamento de régimen interno del servicio de teleasistencia domiciliaria*

Una vez aprobado inicialmente el reglamento de régimen interno del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ajuntament de Capdepera y transcurrido el término de exposición al público del mencionado reglamento sin haberse presentado ninguna reclamación, se da por definitivamente aprobado en cumplimiento del que dispone el artículo 49.c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las bases de régimen local, y el art. 102.d) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, publicándose íntegramente de conformidad con lo que se establece en el art. 70.2 de la mencionada Ley y el art. 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

() Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad del individuo y grupos en que se integra sean reales y efectivas; eliminar los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

() El Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares en el artº. 12 establece los principios rectores de la actividad pública; asimismo, establece que las instituciones propias de la comunidad autónoma promoverán, entre otras, la cohesión social, acceso a los servicios públicos y derecho a la protección social.

() La Ley 7/85, Reguladora de las Bases de Régimen Local, establece que corresponde al municipio la potestad reglamentaria dentro de la esfera de sus competencias (artº. 4.1), estableciendo como tales: la prestación de los servicios sociales, promoción y la reinserción social (artº. 25.2 k).

() La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia, al estipular el catálogo de servicios, en el artículo 15.1.c establece el servicio de teleasistencia como uno de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de autonomía personal. En el artículo 22 queda definido el mismo.

() La Ley 4/09, de Servicios Sociales de las Islas Baleares establece que las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas y tecnológicas. Define la teleasistencia como una prestación tecnológica (artº. 23); también dispone que corresponde a los municipios crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, conforme a la cartera de servicios sociales y al plan estratégico correspondiente y a los autonómico e insular. (artº. 38.1a).

() Mediante el Decreto 83/2010, de 25 de Junio, se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, intensidad de protección de los servicios y régimen de compatibilidad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares.

() Mediante el Decreto 86/2010, de 25 Junio (artº. 20), se establece la composición de los equipos del servicio de teleasistencia domiciliaria, las titulaciones profesionales, la ratio mínima y las condiciones de trabajo del SAD (servicio de ayuda a domicilio).

() El artículo 8 de la Orden de 2 de Octubre de 2000 de la Consejería de Bienestar Social (BOIB nº 126, del 14 de Octubre de 2000), por el que se regula el servicio de ayuda a domicilio, considera la teleasistencia como ayuda técnica específica dentro del SAD. Así pues, es conveniente regular reglamentariamente dicho servicio de teleasistencia a prestar por el Ayuntamiento de Capdepera.

ARTÍCULO 1. OBJETO DEL REGLAMENTO

El objeto del presente reglamento es regular el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN

Éste es un servicio de carácter social que, a través de la línea telefónica, y contando con la tecnología adecuada, ofrece a la persona usuaria



una respuesta inmediata y directa de manera permanente ante determinadas eventualidades, o bien mediante otros recursos, humanos o materiales, propios de la persona usuaria u otros existentes en la comunidad, a fin de favorecer su permanencia en su entorno cotidiano. Su 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. ÁMBITO TERRITORIAL

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria se prestará únicamente dentro del municipio de Capdepera.

ARTÍCULO 4. HORARIOS DEL SERVICIO

El servicio se prestará de lunes a domingo, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

ARTÍCULO 5. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

1. La solicitud se presentará ante el registro del Ayuntamiento, dirigida a la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Capdepera o mediante cualquiera de las fórmulas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992. La persona usuaria facilitará toda la información necesaria y aportará la documentación solicitada (artículo 6.2.b.) para el buen funcionamiento del servicio.

2. La baja del mismo será notificada por escrito ante el Ayuntamiento de Capdepera con 15 días de antelación. En caso de defunción de la persona usuaria, ésta se comunicará el mismo día o día laborable siguiente. Se cobrará dicho servicio hasta el momento en que se comunique la baja ante el Ayuntamiento de Capdepera.

3. El servicio de teleasistencia domiciliaria se instalará en el domicilio acordado en el contrato; en caso de que hubiera un cambio de residencia o vivienda se notificará por escrito ante el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 6. ADMISIONES Y BAJAS

1. Requisitos para acceder a este servicio:

- a. Podrán ser personas usuarias las mayores de 65 años o menores con una discapacidad superior al 33% reconocida por el IBAS o centro oficial.
- b. No padecer ninguna enfermedad aguda que requiera la atención imprescindible en un centro hospitalario.
- c. Estar empadronados en el Ayuntamiento de Capdepera.
- d. Disponer de línea telefónica y energía eléctrica.

2. Ingreso en el servicio:

- a. La persona usuaria y/o familiar aportará la documentación siguiente:
 - q Solicitud específica del servicio.
 - q Fotocopia del DNI
 - q Fotocopia de la tarjeta de la seguridad social.
 - q Informe médico del médico de cabecera.
- b. Se firmará el contrato asistencial.
- c. Se establecerá un período de prueba de una semana, en el que ambas partes podrán resolver el contrato asistencial y desistir de este Servicio de Teleasistencia.

3. La condición de persona usuaria se perderá por una de las siguientes causas:

- q Baja voluntaria: Por renuncia voluntaria, que se expresará por escrito de forma expresa e inequívoca.
- q Baja forzosa (temporal o permanente): De producirse impedimento insalvable y/o por cualquier otra circunstancia prevista en el artículo 11 de este reglamento, siempre que esté bien documentada y acreditada, como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.



Al finalizar la prestación del servicio de forma definitiva se practicará la liquidación en función de los servicios prestados.

ARTÍCULO 7. SISTEMAS DE COBRO DEL PRECIO DE LOS SERVICIOS

1. Estos servicios se abonarán mensualmente, por meses vencidos.
2. El pago de este servicio se realizará dentro de la primera semana de cada mes, mediante domiciliación bancaria.
3. Los precios se actualizarán anualmente conforme a la correspondiente ordenanza fiscal en vigor.
4. En el supuesto de ausencias forzosas transitorias de la persona usuaria, se mantendrá la plaza, siempre que ésta continúe abonando el precio del servicio.

ARTÍCULO 8. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Las personas usuarias que deseen presentar cualquier queja o reclamación sobre el personal, funcionamiento o servicio las harán llegar ante el registro de entrada dirigidas a la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Capdepera.
2. Como mejora del servicio, las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, comunicándolo por escrito a la persona responsable del servicio o al/la regidor/a de Servicios Sociales.

ARTÍCULO 9. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA DE LOS USUARIOS

1. Se creará una comisión formada por el Regidor o Regidora de Servicios Sociales, un técnico/a del servicio, dos personas usuarias y/o familiares responsables en las que se informará de las decisiones que afecten al servicio.
2. Dicha comisión se reunirá anualmente y siempre cuando se convoque por el Regidor o Regidora y/o a solicitud de un tercio de sus miembros.
3. Se redactará un acta de cada reunión celebrada, la cual se difundirá a las personas usuarias y/o familiares responsables que lo soliciten.

ARTÍCULO 10. CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

1. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS:

- 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, recursos disponibles y requisitos necesarios para acceder a estos servicios; asimismo, sobre otros recursos de protección social y competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Con el fin de hacer efectiva dicha información, deberá disponerse de las ayudas y apoyos necesarios para comprender la información facilitada en caso de dificultad derivada por desconocimiento del idiomático, discapacidad u otra razón justificada.
- c. Derecho a recibir la valoración de su situación y, si cabe, de las necesidades sociales de los familiares o personal cuidador, utilizando para ello un lenguaje claro y entendedor.
- d. Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar conforme a la valoración de su situación, que aplicarán 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 prestaciones presentadas por 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 de cualquier intervención que les afecte, a fin de poder dar su consentimiento específico y libre a la misma, que se expresará por escrito cuando ello implique ingreso en un centro residencial. En el caso de las personas incapacitadas y menores de edad, dicho consentimiento se otorgará conforme al procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g. Derecho a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la





misma afecte a los intereses de las personas menores de edad, incapacitadas o presuntamente incapaces.

- h. Derecho a la confidencialidad respecto a la información que los servicios sociales conocen, conforme a la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i. Derecho a acceder, en cualquier momento, a su expediente individual, conforme a lo establecido en 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 y a conocer los estándares establecidos a dicho efecto.
- m. Derecho a sugerir y presentar 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. Demás derechos establecidos en la normativa reguladora de los centros y servicios.

Los derechos de las personas usuarias tendrán como límite los de los demás y la aceptación de las normas que rijan la prestación de servicios.

2. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS:

1. Las personas usuarias de los servicios sociales y, en todo caso, sus representantes legales, están obligadas a facilitar la prestación del servicio y a:
 - a. Cumplir con las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones acordadas con el personal profesional competente; y comprometerse a participar activamente en este proceso.
 - b. Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que sea necesario conocerlas para valorar y atender su situación; asimismo deberán comunicar también las variaciones puedan producirse.
 - c. Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
 - d. Acudir a las entrevistas en donde sea citado/a por el personal profesional de los servicios sociales.
 - e. Contribuir a la financiación del coste del servicio cuan se disponga de 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 suponer la modificación, suspensión o extinción de la prestación.
 - g. Dar cumplimiento al reglamento de régimen interno.
 - h. Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
 - i. Demás deberes establecidos por la normativa reguladora de los centros y servicios.

2. El incumplimiento de manera probada de las citadas obligaciones por las personas usuarias, o representantes legales, podrá conllevar la suspensión temporal de la prestación o su extinción.

ARTÍCULO 11. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio pudiendo conllevar la suspensión temporal por un tiempo no superior a un mes las siguientes:
 - a. Alteración continuada del orden y falta de respeto hacia los/las profesionales.





- b. No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- c. Aparición de problemáticas familiares que impidan el adecuado funcionamiento del servicio.
- d. No abonar de forma regular el importe del mismo.

2. Serán causas de cese en la prestación del servicio las siguientes:

- a. Reiteración de tres suspensiones temporales del servicio.
- b. Agresión física o graves maltratos a los/las profesionales.
- c. Incumplimiento en el pago de tres o más mensualidades.

3. La entidad comunicará por escrito la suspensión de la prestación del servicio y, por tanto, la expulsión temporal de la persona usuaria, con una antelación mínima de tres días. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, ésta podrá realizarse de forma inmediata en casos extraordinarios, que deberán quedar justificados; en caso contrario se comunicará con una antelación de tres días.

Este servicio podrá ser suspendido temporal o definitivamente, con carácter general para todos los clientes a iniciativa de la entidad, mediante informe justificativo de las circunstancias y siempre previa autorización de la administración competente en materia de autorizaciones. El acuerdo del cese general del servicio se comunicará por escrito a todas las personas responsables, de forma individualizada con una antelación mínima de un mes a la fecha en la que vaya a producirse el cese.

La entidad tendrá la obligación de entregar una copia del contrato asistencial y del reglamento de régimen interno del servicio a la persona usuaria o representante legal.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento y publicado su texto completo en el BOIB.

Capdepera, 25 de febrero de 2014

El Batle,
Rafel Fernández Mallol

CONTRATO ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Datos del Ajuntament:

Nombre de la entidad:.....CIF:
 Trabajador/a Social responsable:
 DNI:
 Calle:.....Nº.....CP:.....Localidad:.....
 Teléfonos:

Datos de la persona usuaria:

Nombre y apellidos:.....Sexo:.....
 DNI:.....Nº. seguridad social:.....
 Calle:.....Nº:.....Localidad:.....
 Teléfonos:

Datos del/de la familiar responsable y/o representante legal:

Nombre y apellidos:.....
 DNI:Parentesco:.....
 Calle:.....Nº:.....Localidad:.....
 Teléfono de contacto:.....

La entidad, persona usuaria, familiar y/o tutor/a se comprometen a cumplir con los siguientes **ACUERDOS:**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2014/38/860712





PRIMERO: La petición del servicio se efectúa **LIBREMENTE**.

SEGUNDO: La persona usuaria, familiar y/o tutor/a conocen y aceptan las normas del Reglamento de régimen interior, del cual se adjunta copia.

TERCERO: La entidad está obligada a respetar los derechos de los usuarios reconocidos en el Reglamento de régimen interior.

CUARTO: Se establece un período de adaptación o prueba de 1 semana, a partir de la firma del presente contrato, al objeto de conocer el grado de adaptación de la persona usuaria.

QUINTO: La persona usuaria, familiar y/o tutor/a han aportado la siguiente documentación:

- () Solicitud específica del servicio.
- () Fotocopia del DNI.
- () Fotocopia de la tarjeta de la seguridad social.
- () Informe médico emitido por el facultativo/a de cabecera.

SEXTO: Las personas abajo firmantes están obligadas a informar sobre cualquier cambio que se produzca en relación a su situación personal, familiar, médica, social y económica que pudiera conllevar a la modificación o suspensión del servicio.

SÉPTIMO: Los/las familiares y/o tutor/a conocen y aceptan que por el hecho de contratar este servicio ello no les exime de sus responsabilidades para con la persona usuaria.

OCTAVO: Los/las familiares y/o tutor/a se comprometen a colaborar en aquellas actividades en que sea requerida su colaboración.

NOVENO: La persona usuaria, familiar y/o tutor/a abonarán puntualmente la cantidad de€ para la prestación del Servicio de teleasistencia, que se realizará mediante domiciliación bancaria dentro de los primeros 15 días del mes. El precio se actualizará anualmente conforme a la ordenanza reguladora del Servicio.

DÉCIMO: La prestación comprometida es la Teleasistencia.

DECIMOPRIMERO: Este servicio se prestará de lunes a domingo, durante las 24h del día, los 365 días del año.

DECIMOSEGUNDO: El presente contrato podrá rescindirse por voluntad expresa de las partes contratantes, si es produjera cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Por renuncia voluntaria de la persona usuaria y/o su representante legal.
- Por incumplimiento de los pactos acordados.
- Por cese del servicio debidamente autorizado.
- Por todas las causas que se expresen en el reglamento de régimen interno.

DECIMOTERCERO: El presente contrato estará en vigor mientras se mantenga la condición de usuario. // Cualquiera de las partes podrá dar por finalizada la relación, siempre que se comunique por escrito con 15 días de antelación, salvo defunción de la persona usuaria.

DECIMOCUARTO: En caso de defunción de la persona usuaria, se cobrarán los días reales en que se haya utilizado este servicio.

DECIMOQUINTO: La persona usuaria y/o familia deberán informar a la entidad sobre cualquier cambio que pueda afectar al bienestar físico y emocional de la persona usuaria.

En Capdepera, a de de 20...

ACEPTA Y CONFORME

La persona usuaria

ACEPTA Y CONFORME

Familiar y/o Tutor/a

ACEPTA Y CONFORME

Trabajador/a Social del Ajuntament

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2014/38/860712

