



Sección I. Disposiciones generales

CONSEJO INSULAR DE MENORCA

7266

Ple. Aprobación definitiva del Reglamento del Servicio de Teleasistencia domiciliaria del Consejo Insular de Menorca

Publicado en el BOIB nº 139, de 10.10.2013, y en el tablón de Edictos de la corporación desde el día 10.10.2013 hasta el día 16.11.2013, anuncio relativo al acuerdo adoptado por el Pleno del Consejo Insular de Menorca en sesión de carácter ordinario de 16 de setiembre de 2013, por el cual se aprueba inicialmente el REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL CONSEJO INSULAR DE MENORCA, sin que en el plazo legal de exposición al público se haya presentado ninguna reclamación ni sugerencia al respecto, se entiende elevada a definitiva su aprobación, haciéndose público su texto íntegro:

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL CONSELL INSULAR DE MENORCA

El servicio de teleasistencia domiciliaria (en adelante TAD) constituye una modalidad del servicio de atención domiciliaria el cual, con la tecnología adecuada, permite detectar situaciones de emergencia, dar una respuesta rápida a estas situaciones y garantizar la comunicación permanente de la persona con el exterior.

Este tipo de servicio va dirigido a personas en situación de dependencia, personas mayores que viven solas y personas con discapacidad.

Con el servicio de TAD se proporciona un contacto permanente con el exterior así como el acceso a los servicios de la comunidad, se ofrece una respuesta inmediata en caso de emergencia, se da seguridad y soporte a la persona usuaria y se evita o retrasa su institucionalización.

El Consell Insular de Menorca, en ejecución de las competencias que tiene legalmente atribuidas en el ámbito de los servicios sociales y en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de régimen local vigente aplicable en materia de cooperación entre administraciones para la garantía de la prestación integral y adecuada de este tipo de servicios, presta el servicio TAD con tal de ofrecer una atención integral y especializada con estas finalidades y respecto a este colectivo de personas.

Consciente de la necesidad de ofrecer este servicio a todo el territorio de la isla de Menorca de una forma adecuada y eficaz, el Consell Insular de Menorca, mediante este reglamento, pretende recoger de forma clara y precisa el conjunto de normas que han de regular el funcionamiento, para su conocimiento y aplicación, a fin de garantizar la correcta prestación del servicio.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto

1. Este reglamento tiene por objeto regular el servicio de teleasistencia domiciliaria (TAD) del Consell Insular de Menorca, el cual se presta en este momento y está previsto que se preste a través de cualquiera de las formas de gestión indirecta previstas en la normativa aplicable.
2. El ámbito de aplicación de este reglamento es la isla de Menorca.

Artículo 2

Descripción del servicio

1. La teleasistencia domiciliaria (TAD) es un servicio de carácter social que, con el uso de la tecnología adecuada, ofrece de forma permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, directamente o movilizándolo otros recursos -humanos o materiales- de la persona usuaria o los existentes en la comunidad, con la finalidad de favorecer la permanencia de la persona usuaria en el entorno cotidiano, procurando la seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias, y de promover el contacto con el entorno sociofamiliar.
2. Para la correcta prestación de este servicio, debe instalarse previamente:





- a. Un terminal en la vivienda de la persona usuaria, titular de la línea, conectado mediante la línea telefónica fija a una central receptora, denominada centro de atención (en adelante CA), dotada del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio, con la que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.
- b. Una unidad de control remoto (en adelante UCR), como mínimo, que lleva la persona usuaria y tiene la capacidad de activar el terminal a distancia desde cualquier lugar de la casa.

3. El servicio de TAD debe actuar, en este sentido, ante situaciones de emergencia sobrevenida mediante recursos propios de las persona usuarias o de la comunidad para resolver la situación.

Por otro lado, el CA debe mantener un contacto periódico con las personas usuarias para hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir, si las circunstancias lo hacen necesario.

Asimismo, las personas usuarias pueden comunicarse con el CA cuando lo consideren conveniente.

Artículo 3

Objetivos del servicio

1. El objetivo básico del servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia, para que la persona pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible y mantener así el control de su propia vida.
2. Por ello, los objetivos que fundamentan y a los que debe dirigirse el servicio, según las posibilidades reales de cada persona, son:
 - a. Estimular y potenciar la autonomía personal.
 - b. Mantener las personas en su medio habitual, sirviendo de soporte a las personas cuidadoras y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados, y los consiguientes costes personales, sociales y económicos.
 - c. Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.

Artículo 4

Acciones del servicio

Para alcanzar los objetivos del servicio, a través de éste debe garantizarse:

- a. Una comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad, las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.
- b. La atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- c. La movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- d. La prevención, a través de la detección precoz de las situaciones de riesgo que se puedan dar.
- e. La seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y las de sus familiares de contacto en garantizar la atención en casos de emergencia.
- f. El seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA, mediante llamadas telefónica periódicas (de familiarización, de cortesía, de felicitación, de seguimiento quincenal, de recordatorio, de finalización de la ausencia...) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos de su expediente sociosanitario.
- g. La gestión de agendas específicas suscritas entre la entidad prestataria del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o personas cercanas que permitan recordar las tomas de medicación, actividades o citas.
- h. La realización de llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para las personas usuarias del servicio (recomendaciones por la ola de calor o frío, prevención de estafas, robos, entre otros), con la autorización previa del Consell Insular de Menorca.

CAPÍTULO II

Usuarios del servicio

Artículo 5

Destinatarios del servicio

Pueden ser usuarios del servicio todas aquellas personas que residen en Menorca y que, de acuerdo con el informe de valoración de los técnicos municipales previsto en el artículo 8 siguiente, cumplan los requisitos generales de acceso y las condiciones de idoneidad para ser beneficiarias y siempre que se encuentren en alguna de las situaciones riesgos siguientes:

- a. Personas mayores que viven solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que viven con otras personas que presenten idénticas características de edad o discapacidad.



- b. Personas con un grado de discapacidad igual o superior al 65%.
- c. Personas con resolución de grado de dependencia.
- d. Personas con enfermedades crónicas que viven solas y con poco soporte social o familiar.
- e. Personas con dificultades de movilidad y que padezcan caídas frecuentes.

Artículo 6

Requisitos generales de acceso

Los requisitos para poder acceder al servicio son:

- a. Estar empadronados y vivir en algún municipio de Menorca.
- b. Disponer de línea telefónica fija en el domicilio.
- c. Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda, alimentación, higiene personal y del domicilio.
- d. No padecer ninguna enfermedad mental grave, incluidas las demencias, ya que el manejo del sistema requiere cierto nivel de comprensión y discernimiento, siempre que esta enfermedad les impida hacer uso de la tecnología inherente al sistema. Estas personas no podrán ser titulares del servicio aunque sí que pueden ser usuarias con el soporte de otra personal titular.
- e. No padecer deficiencias notorias de la audición ni de expresión oral, ya que el sistema posibilita la atención basándose, principalmente, en la comunicación verbal entre la persona usuaria y el Centro de Atención, siempre que estas personas no dispongan de los medios tecnológicos adecuados para hacer uso del sistema.

Artículo 7

Tipología de las personas usuarias

Tienen la condición de persona usuaria las siguientes:

- a. El/la titular del servicio: es la persona que cumple los requisitos necesarios para ser usuario del servicio de TAD, en cuyo domicilio se instalará un terminal y a la que se entregará una unidad de control remoto (UCR).
- b. Beneficiario/a con unidad de control remoto (UCR) adicional: es la persona que convive con el titular del servicio y que, a su vez, cumple los requisitos para ser usuario y manifiesta que también necesita el servicio. Esta segunda persona usuaria también dispondrá de una UCR adicional para su uso exclusivo y substituirá a la persona titular en el caso que ésta cause baja.
- c. Beneficiario/a sin unidad de control remoto (UCR) adicional: es la persona que convive con el titular y necesita las prestaciones y atenciones que el servicio proporciona pero que no tiene capacidad física o psíquica para poder solicitar por sí misma esta atención y, por tanto, no puede hacer uso de la UCR. Este tipo de usuario debe ser dado de baja cuando cause baja el titular, excepto que pase a depender de otra persona titular con la que también conviva.

CAPÍTULO III

Del procedimiento de concesión, baja y suspensión del servicio

Artículo 8

Criterios y procedimiento de acceso

El acceso de las personas usuarias al servicio de TAD se produce a través de los servicios sociales comunitarios básicos, de acuerdo con el procedimiento que se establece a continuación.

1. Solicitud

La persona interesada en obtener la prestación del servicio TAD, o su representante, debe presentar la solicitud, según el modelo que establece el Consell Insular de Menorca, los servicios sociales comunitarios básicos de su municipio.

La solicitud debe presentarse acompañada de la documentación siguiente:

- a. Fotocopia del DNI.
- b. Fotocopia de la tarjeta de la Seguridad Social.
- c. Certificado de empadronamiento.
- d. Certificado de convivencia.
- e. Fotocopia de la declaración de la renta del último año del solicitante o justificación que acredite la no obligación de hacer la mencionada declaración.
- f. En el caso de no haber hecho la declaración de la renta, deben aportarse los justificantes de los ingresos que se perciben en el momento de la solicitud.
- g. Informe de salud del solicitante según el modelo que establece el Consell Insular de Menorca, o informe de salud de dependencia.



- h. Certificado de discapacidad, si procede.
- i. Datos bancarios para la domiciliación de los recibos.

Los servicios sociales comunitarios básicos comprobarán la veracidad de los datos aportados y se reservan el derecho a exigir aclaraciones u otros documentos complementarios.

2. Valoración

Admitida la solicitud, los profesionales de los servicios sociales comunitarios básicos municipales concertarán una entrevista o una visita al domicilio de la persona usuaria potencial para verificar las circunstancias sociales y familiares, así como para poder valorar la necesidad de contar o no con el servicio.

La solicitud, junto a la documentación pertinente y el informe de valoración de los técnicos municipales, debe remitirse al departamento competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca.

3. Propuesta de resolución

Los expedientes de concesión del servicio de TAD los debe resolver el departamento competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca, mediante acuerdo motivado del órgano competente, a la vista del informe de los servicios sociales comunitarios básicos y de la propuesta formulada por el técnico del Consell encargado de instruir el expediente, propuesta que, como mínimo, debe pronunciarse sobre los aspectos siguientes:

- a. Si la persona usuaria cumple los requisitos para ser admitido en el servicio o si, contrariamente, se propone la denegación motivada de la solicitud.
- b. En caso de admisión, determinar cual será la tipología del usuario que se asigne al beneficiario, y en qué condiciones materiales y técnicas se prestará el servicio.

4. Resolución

Elaborada la propuesta técnica anterior, esta debe elevarse al Conseller o Consellera competente en materia de servicios sociales para que dicte una resolución motivada.

La resolución debe ponerse en conocimiento de la entidad prestadora del servicio. Asimismo, en los casos de denegación, también debe comunicarse a la persona solicitante. Contra esta resolución se pueden interponer los recursos que legalmente correspondan.

El procedimiento administrativo concluye con la firma del documento contractual correspondiente entre la persona usuaria y la entidad prestadora del servicio.

5. Lista de espera

En el supuesto que, por falta de capacidad del servicio o de disponibilidad presupuestaria, éste no pueda ofrecerse temporalmente, las solicitudes presentadas de acuerdo con el procedimiento anterior quedarán pendientes de tramitación hasta que puedan ser valoradas cuando las disponibilidades del servicio lo permitan.

A este efecto, el técnico del Consell Insular de Menorca encargado de la instrucción de los expedientes debe elaborar una lista de espera por riguroso turno de petición.

6. Supuestos de urgencia

Se considerará supuesto de urgencia toda situación excepcional en la que la persona solicitante podrá beneficiarse del servicio sin tener que esperar la correspondiente resolución según el trámite normalizado. El otorgamiento de este beneficio queda condicionado a la existencia de plaza vacante.

Con estos supuestos se prevé cualquier circunstancia que por su especial riesgo social, crisis grave o enfermedad, requiera la prestación inmediata del servicio.

En cualquier caso, las personas que resulten beneficiadas deben cumplir los requisitos exigidos que se recogen en este reglamento.

La valoración de la urgencia la debe efectuar el técnico responsable de instruir el expediente del departamento correspondiente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca, de conformidad con el informe remitido por los servicios sociales comunitarios básicos y la documentación que se acompañe, con el visto bueno del Conseller/a competente.



En estos supuestos, la entidad prestadora del servicio debe dar de alta la persona solicitante en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas a partir que el Consell Insular se lo comunique y de acuerdo con el procedimiento que se recoge en el artículo 11 de este reglamento.

No obstante, esta medida tendrá carácter provisional hasta que no sea ratificada por la resolución del Conseller o la Consellera competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca.

Artículo 9

Alta en el servicio

1. Las altas de las personas usuarias en el servicio se producen desde el momento que se instale la terminal en su domicilio.

La entidad prestadora del servicio debe dar de alta la persona en el plazo máximo de diez días (10) naturales desde la fecha de la recepción de la resolución emitida por el Consell o la Consellera competente en materia de Bienestar Social del Consell Insular de Menorca y para la cual se concede el servicio.

2. Con esta finalidad, el Consell Insular de Menorca debe proporcionar a la entidad los datos de contacto de la persona usuaria, con tal de fijar la fecha y la hora para instalar el terminal y la UCR necesarios para el funcionamiento del servicio, de acuerdo con el procedimiento siguiente:

- a. La entidad prestadora del servicio debe efectuar una visita al domicilio de la persona solicitante, durante la cual debe rellenarse un documento-informe con los datos generales y específicos de la persona usuaria y debe concretarse la fecha para la instalación del terminal, o bien se informará a la persona usuaria que en el plazo de tres (3) días recibirá una llamada con la finalidad de acordar el día y la hora de instalación del equipo.
- b. Concretada la fecha y hora, debe efectuarse una segunda visita al domicilio para instalar el terminal y la UCR correspondientes, momento en el que se produce el alta en el servicio, siempre en los plazos establecidos anteriormente. La entidad prestadora del servicio y la persona usuaria deben suscribir un documento contractual que recoja las condiciones de su prestación, con mención expresa a la conformidad de la persona usuaria respecto a las condiciones establecidas para los casos en que surja la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia.
- c. Finalmente, la entidad prestadora del servicio debe comunicar el alta en el servicio al Consell Insular de Menorca.

La franja horaria de visitas domiciliarias para la instalación, mantenimiento y coordinación es de lunes a viernes de nueve (9) a catorce (14) horas.

3. La entidad prestadora del servicio debe registrar y custodiar el documento contractual de conformidad, y las actualizaciones que puedan producirse en el caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, mientras este permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja. El departamento competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca podrá requerirle este documento a los efectos de estudio, explotación estadística y seguimiento de la prestación del servicio.

Artículo 10

Suspensión temporal

1. La suspensión temporal del servicio se puede producir por ausencia temporal de la persona usuaria en el domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en centro residencial u otros motivos similares, que determinen la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que ello suponga la retirada del equipamiento.

La persona interesada debe notificar la ausencia a la entidad que presta el servicio. El período máximo de suspensión del servicio correspondiente, excepto por causas debidamente justificadas, no podrá ser superior a tres (3) meses continuados. La persona usuaria causará baja definitiva si se supera el período máximo establecido. En casos excepcionales debe establecerse un plazo concreto de vuelta.

Finalizado este período, si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el servicio, se debe reactivar la atención en las condiciones en las cuales se prestaba.

2. La suspensión del servicio no afecta al deber del usuario de abonar el precio correspondiente.

3. Las personas usuarias del servicio TAD deben estar debidamente informadas del procedimiento que debe seguirse para activar la suspensión temporal y, si procede, reactivar la prestación del servicio.

4. La entidad prestadora del servicio debe comunicar al departamento competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca las peticiones de suspensión y de reactivación que reciba.





Artículo 11

Revisión de la situación de la persona usuaria

1. Cuando el Consell Insular de Menorca o la entidad prestadora del servicio tengan conocimiento de la modificación de las circunstancias que van a servir de base para la concesión del servicio, debe revisar el expediente.
2. El técnico competente del Consell Insular de Menorca, una vez revisada la documentación que en su caso se haya presentado o requerido, ha de elevar la correspondiente propuesta al Conseller o la Consellera competente en materia de servicios sociales para que emita una resolución en el sentido que corresponda.

Artículo 12

Baja del servicio

1. La persona usuaria causará baja por alguna de las causas siguientes:
 - a. A petición propia.
 - b. Por defunción.
 - c. Por desaparición de las causas que motivaron la concesión.
 - d. Por incumplimiento reiterado de sus obligaciones.
 - e. Por no utilizar correctamente el servicio de conformidad con las indicaciones de la entidad prestadora o por obstaculizar el seguimiento y comprobación del funcionamiento del sistema.
 - f. Por traslado de domicilio fuera de la isla.
 - g. Por falsedad u ocultación de datos y documentos.
 - h. Por falta de pago del precio público o de la cantidad estipulada.
2. Los expedientes de baja los tiene que resolver el departamento competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca, mediante resolución motivada del Conseller o la Consellera competente en materia de servicios sociales a la vista de los informes y la propuesta formulada por el técnico del Consell encargado de instruir el expediente.
3. La resolución debe ponerse en conocimiento de la entidad prestadora del servicio. Asimismo, excepto en el supuesto de defunción, la resolución también debe comunicarse a la persona usuaria. Contra esta resolución se pueden interponer los recursos que legalmente correspondan.
4. La entidad prestadora del servicio, una vez recibida la comunicación, debe ponerse en contacto con la persona usuaria con tal de fijar día y hora para retirar el terminal, día en el cual se firmará un documento acreditativo de la retirada del equipo.
5. Finalmente, la entidad prestadora del servicio debe comunicar la baja en el servicio al Consell Insular de Menorca.

CAPÍTULO IV

De la financiación del servicio

Artículo 13

Financiación

El servicio de TAD es un servicio que, de conformidad con la normativa vigente aplicable en materia de régimen local, puede ser financiado mediante el establecimiento y gestión de un servicio que afecta o beneficia al usuario de manera particular. Por este motivo, el servicio será financiado:

- a. Por un lado, por las aportaciones efectuadas por las personas usuarias mediante el abono del precio aprobado por el Consell Insular de Menorca en cada momento.
- b. Por otro lado, por fondos propios a cargo de los presupuestos de este Consell, condicionado en cualquier caso a la existencia de crédito adecuado y suficiente.

Todo ello, sin perjuicio del establecimiento de convenios, acuerdos u otras fórmulas con otras administraciones en el marco de la legislación en materia de servicios sociales, que puedan concretar aportaciones a favor del Consell Insular de Menorca para financiar el coste del servicio.



CAPÍTULO V Derechos y deberes de las personas usuarias

Artículo 14 Información de las personas usuarias

Los usuarios del servicio de TAD quedan obligados a notificar al Consell Insular de Menorca o a la entidad prestadora del servicio cualquier variación de las circunstancias que sirvieron de base para la concesión del servicio, especialmente respecto de su situación económica a fin de actualizar, si procede, el importe del precio que le corresponde abonar.

Artículo 15 Derechos de las personas usuarias

El Consell Insular de Menorca y la entidad prestadora del servicio deben garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias del servicio, en concreto:

- a. Derecho a acceder al servicio 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 la prestación del servicio y los requisitos para acceder, disponiendo de las ayudas y soportes necesarios para comprender la información que le sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua u otras razones que lo justifiquen.
- c. Derecho a recibir la valoración de su situación y, si procede, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas cuidadoras, en un lenguaje claro y comprensible.
- d. Derecho a ser informadas del proceso de intervención y a participar en la elección de las prestaciones entre las opciones que se le presenten, siempre que a estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen cualquiera de las partes que intervienen.
- e. Derecho a recibir información previa en relación con cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar su consentimiento específico y libre.
- f. Derecho a renunciar a la prestación del servicio concedido en los términos establecidos por la legislación vigente
- g. Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan la entidad prestadora del servicio y el Consell Insular de Menorca, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal
- h. Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- i. Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- j. Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos al efecto.
- k. Derecho a sugerir y hacer reclamaciones.
- l. Derecho a la continuidad de la prestación del servicio en las condiciones establecidas o convenidas.
- m. Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- n. Derecho a recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- o. Derecho a solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio durante un período máximo de tres (3) meses.
- p. El resto de derechos que establece la normativa que regula los centros y servicios.

Los derechos de las personas usuarias tienen como límite los de los demás y la aceptación de las normas que rigen la prestación del servicio.

Artículo 16 Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias del servicio tienen los deberes siguientes:

- a. Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos para la prestación del servicio.
- b. Facilitar información veraz sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
- c. Contribuir a la financiación del coste del servicio, en función de su capacidad económica y patrimonial.
- d. 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.
- e. Comunicar al CA, con antelación suficiente, cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- f. Comunicar por escrito que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal y UCR.
- g. Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal y UCR).





- h. Permitir a los profesionales del servicio el acceso al domicilio para revisar, hacer el mantenimiento, reponer y retirar la tecnología cuando sea necesario.
- i. Adoptar una actitud colaboradora en el desarrollo del servicio respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- j. Firmar el correspondiente contrato asistencial con la entidad prestadora del servicio.
- k. Cumplir las disposiciones contenidas en éste el reglamento.
- l. El resto de deberes que establezca la normativa que regula los centros y servicios.

Artículo 17

Canales de participación

Se entiende por derecho de participación de las personas usuarias o de sus familiares el de tomar parte activa en las decisiones que afecten, directa o indirectamente, la organización y el funcionamiento del servicio de TAD. En garantía de este derecho, pueden participar en:

- a. La evaluación de sus necesidades, definiendo cuáles son estas en su opinión.
- b. La organización y el funcionamiento del servicio del que son usuarios.
- c. Evaluación periódica del servicio.

El canal de participación de las personas usuarias o de sus familiares son los servicios sociales comunitarios básicos, el Consell Insular de Menorca o la entidad prestadora del servicio.

Artículo 18

Sugerencias y reclamaciones

Los usuarios y las familias tienen la posibilidad de participar directamente en el funcionamiento del servicio de forma continuada o en ocasiones puntuales, mediante la presentación de sugerencias y reclamaciones. Se entiende por sugerencia toda propuesta de modificar algún aspecto de la dotación, la organización, el funcionamiento o las prácticas profesionales del servicio, con el fin de mejorar la calidad de la atención al usuario. Se entiende por reclamación o queja toda aquella solicitud encaminada a modificar algún aspecto de la dotación, la organización, el funcionamiento o las prácticas profesionales del servicio, al considerar que el aspecto que se pretende modificar perjudica, directa o indirectamente, el ejercicio de los derechos de los usuarios. Los usuarios, a fin de poder ejercer su derecho a participar, sugerir o reclamar, disponen de hojas de reclamación que están a su disposición en los servicios sociales comunitarios básicos de los ayuntamientos, así como en la entidad prestadora del servicio.

Las reclamaciones y sugerencias deben incluir los datos necesarios para poder dar el trámite establecido.

Las reclamaciones y sugerencias deben enviarse al Consell Insular de Menorca, que debe resolver con el informe previo de los servicios sociales comunitarios básicos municipales correspondientes.

La respuesta a las reclamaciones y sugerencias se notificará por escrito, lo antes posible, a las personas que hayan presentado.

CAPÍTULO VI **Régimen de infracciones y sanciones**

Artículo 19

Régimen de infracciones y sanciones

1. El incumplimiento de las normas establecidas en este reglamento constituye una infracción administrativa que puede dar lugar a la imposición de una sanción.
2. Son responsables directos de las infracciones de este reglamento las personas autoras materiales de las infracciones, sea por acción u omisión.
3. La declaración de responsabilidad por infracciones e imposición de la sanción que corresponda, no exonera de la obligación de indemnizar por los daños y perjuicios causados.
4. El procedimiento sancionador que deben aplicar los órganos competentes para iniciar, instruir y resolver los expedientes sancionadores en materia de servicios sociales es el que establece la normativa del procedimiento aplicable en los ámbitos de competencia de las administraciones públicas locales.



Este procedimiento debe aplicarse respetando los principios generales en materia sancionadora que establece la Ley 30 /1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

El órgano competente para imponer las sanciones es el Conseller o Consellera competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca.

5. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves de acuerdo con lo establecido en la Ley 4 /2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares, y este reglamento.

Artículo 20

Tipología de infracciones de los usuarios

1. Tienen la consideración de infracciones leves:

- a. No hacer un uso adecuado o no conservar y mantener el terminal en buenas condiciones de acuerdo con el uso al que está destinado.
- b. No abonar el precio correspondiente a la prestación del servicio, en la forma y plazo que se determine.
- c. No informar a los servicios sociales comunitarios básicos o al Consell Insular de Menorca de cualquier modificación de las circunstancias sociales y personales que puedan afectar el funcionamiento o las condiciones de prestación del servicio.
- d. No cumplir los deberes que se recogen en este reglamento y en la normativa vigente aplicable, siempre que no esté tipificado como grave o muy grave.

2. Tienen la consideración de infracciones graves:

- a. La reiteración de dos faltas leves en un plazo de seis meses.
- b. No respetar los pactos, acuerdos y compromisos establecidos para la prestación del servicio.
- c. No facilitar toda la información que le soliciten el Consejo Insular de Menorca, los servicios sociales comunitarios básicos o la entidad prestadora del servicio, para la correcta prestación del servicio.

3. Tienen la consideración de infracciones muy graves:

- a. La reiteración de dos faltas graves en un plazo de seis meses.
- b. La ocultación o el falseamiento de los datos.

Artículo 21

Sanciones por infracciones de las personas usuarias

1. Las infracciones leves pueden sancionarse con una amonestación o una multa por importe de hasta la mitad del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM).
2. Las infracciones graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de persona usuaria por un plazo de entre dos y cuatro semanas.
3. Las infracciones muy graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de persona usuaria por un plazo de seis semanas o con la extinción de la prestación.

Disposición adicional

Los ayuntamientos de la isla deben solicitar formalmente la adhesión al servicio insular de teleasistencia a fin de que los particulares puedan dirigirse a sus respectivos ayuntamientos para la demanda del servicio.

Disposición derogatoria

Queda derogado el Reglamento de teleasistencia domiciliaria aprobado por acuerdo del Pleno del Consell Insular de Menorca de fecha 18/02/2002 (BOIB núm. 55 de 07/05/02).

Disposición final

Este Reglamento entrará en vigor transcurridos 15 días hábiles desde su publicación en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Maó, 24 de abril de 2014

La Secretaria Interina
Rosa Salord Olèo

