

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE MANACOR

15364 *Aprobación definitiva del Reglamento interno del servicio de teleasistencia domiciliaria*

El Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria de 14 de septiembre de 2015, previo dictamen favorable de la Comisión Informativa General y Especial de Cuentas, adoptó el acuerdo que - a reserva de los términos definitivos que resulten de la aprobación de la acta correspondiente - a continuación se transcribe:

"PROPUESTA DE APROBACIÓN DEFINITIVA DEL REGLAMENTO INTERNO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TA)

Antecedentes

Dado que el Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria de día 13 de abril de 2015, aprobó inicialmente el Reglamento interno del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria.

Dado que dicho acuerdo se sometió a información pública mediante la publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears núm. 62 de 28 de abril de 2015, en el tablón de edictos del Ayuntamiento, y se ejecutó el trámite de audiencia previa a las asociaciones vecinales y de defensa de las personas consumidoras y usuarias establecidas en el ámbito territorial del término municipal de Manacor que estén inscritas en el registro municipal de asociaciones vecinales del Ayuntamiento de Manacor, sin que, transcurridos los plazos, se formularan reclamaciones.

Dado que, de conformidad con el artículo 7 g) de la Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer, se solicitó informe sobre el impacto de género de dicha normativa.

Dado que el Institut Balear de la Dona, el 11 de mayo de 2015, remitió el informe preceptivo formulando una serie de recomendaciones en cuanto al lenguaje utilizado.

Por todo ello, propongo que el Pleno, previo dictamen de la Comisión Informativa General, adopte los siguientes:

ACUERDOS

Primero. Incluir en el Reglamento interno del servicio de teleasistencia domiciliaria las recomendaciones del uso del lenguaje que ha formulado el Institut Balear de la Dona..

Segundo. Aprobar definitivamente el Reglamento interno del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria.

Tercero. Comunicar este acuerdo, con remisión del texto definitivo, el Gobierno de las Illes Balears y a la Delegación del Gobierno a los efectos previstos en el artículo 113 de la LMRIB, y transcurrido el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la copia por dichos organismos, publicar el acuerdo de aprobación definitiva y el texto íntegro en el Boletín Oficial de las Illes Balears. El texto entrará en vigor el día de su publicación en el BOIB.

Manacor, 2 de septiembre de 2015

La delegada del área de Economía y Promoción (Servicios Sociales)

Amanda Fernández Rubí



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Exposición de motivos

La competencia en la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria, según la LRSAL estaría enmarcada como propia en el artículo 26.c ya que los municipios más de 20.000 habitantes deberán prestar la Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación de riesgo o de exclusión social.

Según el Decreto ley 2/2014, de medidas urgentes para aplicar a las IB la LRSAL, expone que en su art. 1 expone que son competencias propias de las entidades locales las que aplican leyes estatales y autonómicas y seguirán teniendo las mismas que antes entrada LRSAL pero teniendo en cuenta 7.2. ley de bases régimen local: "las competencias propias de los Municipios (...) sólo podrán ser determinadas por Ley y se ejercen en régimen de autonomía y bajo la propia responsabilidad, atendiendo siempre a la debida coordinación en su programación y ejecución con las demás administraciones públicas".

En este sentido, el Decreto 56/2011, de la Cartera Básica de los servicios sociales incluye las prestaciones propias de la Administración Autonómica, las prestaciones de los servicios sociales comunitarios básicos y las prestaciones garantizadas de cobertura de las necesidades básicas del artículo 25 de la Ley 4/2009 y señala dentro de las Prestaciones de los servicios sociales comunitarios básicos el Servicio de teleasistencia.

Finalmente, el art. 29 del Decreto 10/2013, de 28 de febrero, fija los principios generales del Registro Unificado de Servicios Sociales de las Illes Balears y de los procedimientos para la autorización y la acreditación de servicios sociales, y se regulan la sección suprainular del Registro y los procedimientos para autorizar y acreditar servicios sociales de ámbito suprainular. Este servicio está acreditado e inscrito en el Registro Unificado de Servicios Sociales con el núm. 486/0/1.

Artículo 1

Objeto del Reglamento de régimen interno del servicio

Es objeto de este reglamento interno la regulación del SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TA)

Artículo 2

Titular del servicio

Ayuntamiento de Manacor

Artículo 3

Prestación del servicio

La prestación de este servicio se puede prestar directamente desde el propio ayuntamiento como hacerse desde una contratación de servicios.

Artículo 4

Ámbito territorial

El servicio de TA se prestará únicamente dentro del término municipal de Manacor

Artículo 5

Descripción 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 movilizand o otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los 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.

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 6

Funcionamiento del servicio

El Servicio TA 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. Además, en el caso de TA Móvil el sistema mostrará la última posición GPS así como el área en la que se ubica el terminal según las antenas de la red de telefonía móvil a las que está conectado durante la llamada.

Artículo 7

Personas beneficiarias

Para ser personas beneficiarias de este servicio, además de estar empadronadas en el término municipal de Manacor, deben pertenecer a alguno de los siguientes colectivos:

- 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 que estas enfermedades no les permitan vivir solas, personas que sufran deficiencias importantes de audición y / o de expresión oral siempre que la entidad que presta el servicio no disponga de los equipamientos adecuados para poder prestar los servicios a estas personas.

Artículo 8

Tramitación del servicio

Las solicitudes para recibir el servicio de Teleasistencia deben dirigirse al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento, y se presentarán en el Registro de entrada.

1. Con la solicitud se debe presentar la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI de la persona usuaria y de la persona cuidadora principal.
- Tarjeta sanitaria.
- Informe médico, si es necesario.
- Aceptación voluntaria y consciente del Servicio TA mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta.
- Acuerdo de prestación, alta de padrón y documento de confidencialidad.

2. Posteriormente el trabajador o trabajadora social y / o la persona técnica de la entidad prestadora del servicio realizará una visita a domicilio para completar la información necesaria.

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

Artículo 9

Requisitos de acceso y permanencia

Las personas usuarias deben acreditar:

1. Su identidad, mostrando el DNI o, si no lo tiene, 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 / es del domicilio de las personas usuarias y tiene la posibilidad de acceso en condiciones normales en un tiempo inferior a treinta minutos desde que le sea requerido por medios telemáticos, por lo que se debe adjuntar a la solicitud de alta al menos una ficha de contacto con llave convenientemente cumplimentada 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 persona tendrá cubiertas sus necesidades básicas y podrá activar y entender el sistema, hacer un buen uso y comunicarse con el Centro de Atención.

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

1. Que se disponga de línea telefónica en el domicilio y que esta línea 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. Que los usuarios realicen un uso adecuado del equipo de TA, el conserven en perfecto estado y colaboren en la realización de pruebas periódicas para asegurar su correcto funcionamiento.

Artículo 10

Precio del servicio, actualización del precio y sistema de cobro

El precio del servicio tiene la naturaleza jurídica de tasa y el pago se realiza mediante domiciliación bancaria y por trimestres vencidos. El primer pago es a través de autoliquidación, existe la posibilidad de reducción de tasa con la valoración técnica previa y con la aprobación de la comisión de ayudas económicas.

Los precios que rigen son los vigentes que figuran en la Ordenanza fiscal correspondiente.

Artículo 11

Sistema de baja o cese del servicio

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

Las causas de la baja del servicio de teleasistencia son:

- Renuncia de la persona beneficiaria.
- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Cambio de municipio de residencia.
- Modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- 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.
- Ingreso residencial de la persona usuaria.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

1. En cualquier momento, la persona que haya contratado el Servicio TA puede solicitar la baja.

2. La baja en el Servicio TA no es efectiva hasta que se formaliza por escrito y se retira o desprograma el equipo, a menos que después de un periodo de TREINTA (30) días esto último no haya sido posible por causa justificada. En este caso, el contrato queda resuelto automáticamente.

3. El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir el Servicio TA 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 servicio o una 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 que se detecte un uso inadecuado o una conservación incorrecta del equipo específico para la prestación de TA.

4. Fuera de estos supuestos, se puede en cualquier momento cursar la baja y suspender la prestación del Servicio con un aviso previo de TREINTA (30) días

Artículo 12

Derechos de las personas usuarias

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir el servicio en condiciones adecuadas
- b) Recibir un trato de deferencia y respeto en la relación que mantenga con el equipo profesional del servicio.
- c) Recibir información puntual de las modificaciones que puedan producirse en el régimen de la prestación del servicio
- d) En la intimidad y la confidencialidad
- e) Ejercer su derecho de queja conforme a las disposiciones vigentes.
- f) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que debe aplicar técnicamente el equipo profesional mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- g) Derecho a estar 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 desarrollo normal de la atención o perjudiquen alguno de las partes que intervienen.
- h) 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 conforme al procedimiento legalmente establecido para estos casos.



e) 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.

Artículo 13

Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias o, en su caso, sus heredero testamentarios, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Atender puntualmente el pago de la cuantía a su cargo y que tenga establecido por razón del servicio
- b) Tratar el personal adscrito al servicio con deferencia y respeto.
- c) Comunicar cualquier anomalía que pueda surgir en la prestación del servicio.
- d) Permitir la entrada en su domicilio cuando sea necesario por razón del servicio que se preste.
- e) Hacer un uso correcto del aparato
- f) Comunicar cualquier cambio que se produzca en la situación personal, familiar, económica y de salud.
- g) Devolver el aparato de terminal de teleasistencia a la entidad prestadora del servicio.
- h) 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.
- i) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.

Artículo 14

Mecanismos de información y participación democrática

Las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las deben hacer llegar a la dirección de la entidad mediante una solicitud.

Las personas usuarias pueden realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio, comunicándolo por escrito al Ayuntamiento.

Se pueden hacer llegar las sugerencias o quejas mediante una solicitud al Ayuntamiento, o por correo electrónico a la dirección serveis-socials@manacor.org.

Disposición final

Este Reglamento entrará en vigor el día de la publicación del texto íntegro en el BOIB, que se hace una vez comunicado el acuerdo de aprobación definitiva del Reglamento, con el envío de una copia del texto al Gobierno de las Illes Balears y en la Delegación del Gobierno a los efectos previstos en el artículo 113 de la LMRIB, y transcurrido el plazo de 15 días hábiles desde que estos organismos reciben la copia. "

(...)

Finalizadas las intervenciones, se pasó a votación y la propuesta se aprueba por unanimidad "

Contra este reglamento se puede interponer, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de su publicación, recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Palma de Mallorca.

Manacor, 5 de octubre de 2015

El alcalde

Miquel Oliver Gomila

