

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE FORNALUTX

#### 9928 *Reglamento del servicio municipal de Teleasistencia domiciliaria*

Trascurrido el plazo de exposición de la modificación del Reglamento del servicio municipal de Teleasistencia domiciliaria, aprobado provisionalmente en la sesión del Pleno, de 5 de julio de 2017 (publicado en el BOIB núm. 87, de 18 de julio de 2017), sin que se haya presentado ninguna reclamación, el Acuerdo de aprobación inicial deviene definitivo. De conformidad con los artículos 102 y 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, Municipal y de Régimen Local de las Islas Baleares, se publica íntegramente para su entrada en vigor al transcurrir el plazo señalado en el artículo 113 de esa misma Ley.

#### REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA

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 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 socio familiar.

##### Artículo 1. Objeto del reglamento

Es objeto de este reglamento la regulación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

##### Artículo 2. Definición

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 u otras y solo apretando un botón que llevan encima constantemente y sin molestias, puedan contactar verbalmente 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 a la persona beneficiaria un sentimiento de tranquilidad y seguridad.

##### Artículo 3. Ámbito territorial

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria se prestará únicamente en el municipio de Fornalutx.

##### Artículo 4. Horario del Servicio

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

##### Artículo 5. Objetivos del servicio

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un servicio de asistencia a domicilio a través de teléfono, ideado para prestar una atención inmediata y permanente y proporcionar una respuesta eficaz ante cualquier incidencia o situación de emergencia.

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria va dirigido a personas que viven solas o que tienen una mayor necesidad de ayuda en el hogar tanto en el ámbito físico como de comunicación. También se dirige a personas que por su situación necesitan un apoyo en caso de emergencia.

##### Artículo 6. Beneficiarios

Para ser beneficiarios de este servicio, además de estar empadronados en el municipio de Fornalutx, deberán 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.
- Personas con una dificultad socio-sanitaria que no están incluidos en los criterios anteriores.

Quedan excluidas las personas que padezcan enfermedades neurológicas degenerativas que afecten gravemente a 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 (Cruz Roja) no disponga de los equipamientos adecuados para poder prestar los servicios a estas personas.

#### **Artículo 7. Tramitación del servicio**

Las solicitudes para recibir el servicio de Teleasistencia se tramitarán a través del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Con la solicitud se presentará la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI del usuario.
- Tarjeta sanitaria.
- Justificación de los ingresos de la unidad familiar, en caso de ser necesario.
- Certificado de convivencia del usuario.
- Certificado médico

Posteriormente personal técnico de Cruz Roja realizará una visita a domicilio para completar la información necesaria.

La instalación y puesta en funcionamiento del aparato de teleasistencia irá a cargo de Cruz Roja.

#### **Artículo 8. Bajas**

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

Las causas de la baja del servicio de teleasistencia serán:

- Renuncia de la persona beneficiaria.
- Fallecimiento del usuario.
- 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 del usuario.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

#### **Artículo 9. Precio del Servicio**

El precio del servicio será gratuito, pero irá en función de las modificaciones de la correspondiente ordenanza fiscal municipal.

#### **Artículo 10. Derechos y deberes de los usuarios**

Los usuarios del servicio de teleasistencia 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, discapacitado, 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, y también 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, si es precedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas cuidadoras, 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 tienen que aplicar 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 las prestaciones entre las opciones que los 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 los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que 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 en conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte 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 el que establece la legislación vigente, y en todo aquello 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 recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- l) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- m) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos a la normativa vigente.
- n) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- o) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- p) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Los usuarios del servicio o, en su caso, sus herederos testamentarios, tendrán las siguientes obligaciones:

- 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 a la finalidad para la cual fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las cuales 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.
- i) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios

#### **Artículo 11. Sugerencias, quejas y reclamaciones**

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 C / Vicario Solivellas, n° 1 de Fornalutx.

Los usuarios podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio, comunicándolo por escrito a la dirección.

#### **Artículo 12. Causas de suspensión o cese de la prestación del servicio**

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio y que comportarán la suspensión temporal por un tiempo no superior a 1 mes las siguientes:

- a. La alteración continuada del orden y la carencia de respeto hacia los profesionales.
- b. No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- c. La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado del servicio.
- d. No abonar de forma regular el importe del servicio.

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

- a. La reiteración de 3 suspensiones temporales del servicio.
- b. La agresión física o los maltratos graves a los profesionales.
- c. El incumplimiento en el pago de tres o más mensualidades.

La baja en el Servicio Teleasistencia 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 Telesistencia o resolver de manera inmediata la relación con la persona que lo contrata, si detecta que el motivo por el cual se cursó el alta ha finalizado o se produce un uso del mismo o situación contraria a la legislación vigente, a estas condiciones generales o al documento de solicitud de alta. También se reserva el derecho a resolver esta relación en el caso de detectarse un uso inadecuado o un incorrecto mantenimiento del equipo específico para la prestación de telesistencia.

**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

**ANEXO I**  
**CONTRATO ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

**Datos de la entidad:**

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de FORNALUTX  
CIF: P0702500J  
Responsable del servicio: Trabajadora Social  
Dirección: C/ VICARI SOLIVELLAS, 1 FORNALUTX 07109

**Datos de la persona usuaria:**

Nombre y apellidos: .....  
Dirección.....  
Localidad: .....  
DNI: .....  
Núm. seguridad social: .....

**Datos del familiar responsable/ representante legal:**

Nombre y apellidos.....  
Dirección.....  
Localidad.....  
DNI: .....  
Teléfono de contacto: .....  
Parentesco: .....

La entidad, el usuario y/o el familiar se comprometen al cumplimiento de los requisitos siguientes:

**PRIMERO:** El usuario, familiar y/o tutor, manifiesta conocer las normas del Reglamento de régimen interno de la entidad.

**SEGUNDO:** La entidad está obligada a respetar los derechos de los usuarios, reconocidos en el Reglamento de régimen interno.

**TERCERO:** Se establece un período de adaptación o de prueba de 30 días, con el objeto de conocer tanto el medio, como el grado de adaptación, a partir de la firma del presente contrato.

**CUARTO:** El usuario, familiar y/o tutor se comprometen a aportar la documentación siguiente:

- Fotocopia del DNI del usuario.
- Tarjeta sanitaria.
- Justificación de los ingresos de la unidad familiar, en caso de ser necesario.
- Certificado de convivencia del usuario.
- Certificado médico.

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

**SEXTO:** Los familiares y/o tutor/a conocen y aceptan que por el hecho del contrato del servicio, no les exime de sus responsabilidades con respecto al usuario/a.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2017/113/988547





**SEPTIMO:** Los familiares y/o tutor, se comprometen a colaborar en aquellas actividades en las que la entidad solicite su colaboración.

**OCTAVO:** Las prestaciones comprometidas son:

- Tramitación del expediente por parte de Servicios Sociales.
- Instalación del equipo por parte de le empresa y explicación de la utilización. Seguimiento telefónico y personalizado de las incidencias.
- Visitas periódicas al domicilio.
- Sistema de agenda que recuerda las citas más importantes (medicación, citas médicas).
- Atención inmediata y adecuada a las alarmas sanitarias y sociales por personal especializado.
- Movilización de recursos propios y ajenos.
- Información de los recursos asistenciales en el municipio.
- Seguimiento periódico del usuario desde la Central de atención.
- Control de ausencias domiciliarias.
- Reparación de las averías del equipo.
- Aviso a familiares o personas de referencia del usuario.

**NOVENO:** El horario del servicio es el siguiente:

Las 24 horas de los 365 días del año.

**DÉCIMO:** El presente contrato se podrá rescindir por voluntad expresa de las partes contratantes, si se producen cualquiera de estas circunstancias:

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

**ONCEAVO:** Este contrato tiene una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá dar por finalizada la relación, siempre que se comunique por escrito con 7 días de antelación.

**DOCEAVO:** El usuario y/o la familia deberán que informar a la entidad de cualquier cambio que pueda afectar al bienestar físico y emocional del usuario.

**TRECEAVO:** Doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos de carácter personal con la firma de este documento, en cumplimiento de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Estos datos serán incorporados en un fichero HSI, (antes ESSAP) de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de FORNALTUX, para poder gestionar la asistencia social y las prestaciones de los servicios sociales y poder generar datos estadísticos para mejorar la atención social a la población.

Fornalutx,.....de..... de 20.....

**ACEPTA Y CONFORME**

La persona usuaria

**ACEPTA Y CONFORME**

Familiar y/o Tutor/a

**ACEPTA I CONFORME**

Por el Ayuntamiento





## ANEXO II

<p><b>AJUNTAMIENTO DE FORNALUTX REGISTRO DE ENTRADA</b></p> <p>Nº _____ FECHA ____/____/____</p>
--

..... (Nombre y apellidos)  
 Con DNI..... y domicilio en .....  
 núm....., población..... CP.....  
 Tel..... correo electrónico.....  
 En representación de.....  
 DNI o NIF.....

EXPONGO: .....

.....

.....

Y adjunta la documentación siguiente:

.....

.....

.....

Por eso,

SOLICITO: .....

.....

.....

Fornalutx, a.....de..... de 20.....

Fornalutx, 11 de septiembre de 2017

**El Alcalde**  
 Antonio Aguiló Amengual

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2017/113/988547

