

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE INCA

#### **578** *Aprobación definitiva del Reglamento Municipal del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Inca*

El Pleno del Ayuntamiento de Inca, en sesión de fecha 22 de Diciembre de 2016, aprobó definitivamente el Reglamento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, por tanto y de acuerdo con el que dispone el artículo 103, procede la publicación del texto íntegro del Reglamento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

El mencionado reglamento entrará en vigor una vez publicado su texto íntegro y siempre que haya transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 113 de la Ley municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

Inca, 24 de enero de 2017.

**El alcalde**  
Virgilio Moreno Sarrió

#### TEXTO ÍNTEGRO DEL REGLAMENTO

##### REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE INCA

###### Artículo 1. Objeto

1. El Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (de ahora en adelante STAD) del Ayuntamiento de Inca, que se presta en este momento y que se tiene previsto que se ofrezca a través de cualquiera de las formas de gestión indirecta previstas en la normativa aplicable.
2. El ámbito de aplicación de este reglamento es el municipio de Inca.

###### Artículo 2. Descripción del Servicio

1. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es una prestación tecnológica del sistema público de servicios sociales de las Islas Baleares, descrita en el art. 23.a) de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, adscrita a los servicios sociales comunitarios básicos (art. 14.k) y desarrollada en el Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de servicios de atención a personas mayores y personas con discapacidad (BOIB núm. 99 de día 3 de julio de 2010), modificado por el Decreto 54/2013, de 5 de diciembre (BOIB de día 07/12/2013).
2. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un recurso 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 el fin de favorecer su permanencia en el entorno cotidiano, procurar la seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias y promover el contacto con el entorno sociofamiliar.
3. Para la correcta instalación de este servicio, se tienen que instalar previamente en el domicilio de las personas usuarias:
  - a. Un terminal fijo en la vivienda de la persona usuaria, conectado mediante la red telefónica (fija o móvil) a una central receptora, denominada centro de atención (a partir de ahora CA) dotada del apoyo tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del Servicio, con el que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.
  - b. Una unidad de control remoto (a partir de ahora UCR), como mínimo, que llevada por la persona usuaria tiene la capacidad de activar el terminal a distancia, desde cualquier lugar de la casa.
4. El CA tiene que mantener contacto periódico con las personas usuarias para hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus





datos e intervenir, si las circunstancias lo hacen necesario. Así mismo, 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, manteniendo el control de su propia vida.
2. Por eso, los objetivos que fundamentan y a los que se tiene que dirigir el Servicio, según las posibilidades reales de cada persona, son:
  - a. Estimular y potenciar la autonomía personal.
  - b. Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo de apoyo a las personas cuidadoras y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados, y los consecuentes costes personales, sociales y económicos.
  - c. Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.

### **Artículo 4. Acciones del Servicio**

Para lograr los objetivos del Servicio, mediante éste se tiene que garantizar:

- a. La 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, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse.
- e. La seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y a sus familiares de contacto garantizando la atención en casos de emergencia.
- f. El seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA, mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía, de felicitación, de seguimiento quincenal, de recordatorio, de finalización de la ausencia...), con el fin 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 empresa 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 (cómo por ejemplo recomendaciones por la oleada de calor o frío, prevención de estafas, robos...), con la autorización previa del Ayuntamiento de Inca.

### **Artículo 5. Personas destinatarias del Servicio y requisitos generales de acceso**

A todos los efectos podrán ser personas usuarias del Servicio todas aquellas residentes en el término municipal de Inca, y que, de acuerdo con el informe de valoración del personal técnico municipal previsto en el artículo 7 siguiente, cumplan los requisitos de acceso y las condiciones de idoneidad para ser beneficiarias y siempre que se encuentren en situación de necesidad social por situación de dependencia, discapacidad, enfermedad, edad o aislamiento social, excepto:

- Aquellas con enfermedades mentales graves (incluidas las demencias), porque el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento.
- Aquellas con deficiencias notorias de la audición y/o la expresión oral, porque el sistema posibilita la atención partiendo principalmente de la comunicación verbal entre la persona usuaria y el CA.

### **Artículo 6. Tipología de persona usuaria**

Tendrán la condición de persona usuaria las siguientes:

- Persona titular del Servicio: es la persona que cumple todos los requisitos necesarios para ser persona usuaria del STAD, en el domicilio de la cual se instalará un terminal fijo y a la que se entregará una unidad de control remoto (UCR).
- Persona usuaria con unidad de control remoto (UCR) adicional: es la persona que, conviviendo con la titular del Servicio y que, a la vez, cumple los requisitos para ser beneficiaria, manifiesta que también lo necesita. Dispondrá de una UCR adicional para su uso exclusivo y sustituirá a la persona titular en caso de que esta cause baja.
- Persona usuaria sin unidad de control remoto (UCR) adicional: es la persona que convive con la titular del Servicio y necesita las prestaciones y atenciones que este proporciona, pero que no tiene capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí misma dicha atención. Este tipo de persona usuaria tiene que ser dada de baja cuando cause baja la persona titular, excepto que pase a depender de otra persona usuaria titular con la cual también conviva.



## Artículo 7. Criterios y procedimiento de acceso al Servicio

El acceso de las personas usuarias al Servicio se solicitará a través del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Inca, de acuerdo con el procedimiento que se establece a continuación:

### 7.1. Solicitud

La persona interesada en obtener la prestación del STAD, o la persona que la represente, tiene que presentar la solicitud, según el modelo que establezca el Ayuntamiento de Inca, en el departamento de Servicios Sociales.

La solicitud se tiene que presentar acompañada de la documentación siguiente (referida a todos los miembros de la unidad de convivencia):

- Solicitud específica del Servicio.
- Fotocopia del DNI.
- Fotocopia de la tarjeta sanitaria.
- Informe médico actualizado en el momento del alta en el Servicio de la persona usuaria, firmado por el técnico o técnica competente y que tendrá como mínimo: los antecedentes y revisión médica inicial, las patologías, alergias, contraindicaciones, régimen dietético y prescripción médica farmacéutica
- Justificante de ingresos económicos propios y familiares de la unidad de convivencia:
  - ( ) Certificado/s de pensión/pensiones y/o prestación/prestaciones
  - ( ) Fotocopias de nóminas del año en curso.
  - ( ) Fotocopia de la resolución de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del reconocimiento de la situación de dependencia y de las prestaciones económicas de dependencia.
  - ( ) Autorización firmada de la persona o personas solicitantes y de las personas mayores de 18 años con quienes convivan, para que el Ayuntamiento de Inca solicite telemáticamente en la Agencia Estatal de Administración Tributaria los datos del IRPF del último ejercicio.
  - ( ) Autorización firmada de la persona o personas solicitantes y de las personas mayores de 18 años con quienes convivan, para que el Ayuntamiento de Inca solicite telemáticamente en la Dirección general del Catastro los datos de los bienes inmuebles o recibo de alquiler de la vivienda.
  - ( ) Otra documentación que se considere oportuna para la resolución de la solicitud.

Los trabajadores y/o trabajadoras sociales del departamento de Servicios Sociales tienen que comprobar la veracidad de los datos aportados, y se reservan el derecho de exigir aclaraciones u otros documentos complementarios.

### 7.2. Valoración

Una vez admitida la solicitud, los trabajadores y/o trabajadoras sociales del departamento de Servicios Sociales tienen que concertar una entrevista o una visita en el domicilio de la persona potencial para verificar las circunstancias socioeconómicas y familiares, así como para poder valorar la necesidad de contar o no con el Servicio y emitir el informe correspondiente.

### 7.3. Propuesta de resolución

Los expedientes de concesión del STAD, los resolverá el Ayuntamiento de Inca, a la vista del informe propuesta formulado por los trabajadores y/o trabajadoras sociales del departamento de Servicios Sociales; propuesta que, como mínimo, se tiene que pronunciar sobre los aspectos siguientes:

- a) Si la persona usuaria cumple los requisitos para ser admitida al Servicio o si, contrariamente, se propone la denegación motivada de la solicitud.
- b) En caso de admisión, determinar cuál será la tipología de persona usuaria que se asignará a la persona beneficiaria del Servicio, y en qué condiciones materiales y técnicas se prestará este.

### 7.4. Resolución

Elaborada la propuesta técnica anterior, esta se tiene que elevar a Alcaldía para que se dicte la resolución correspondiente, que se tiene que comunicar a la persona solicitante. Contra esta resolución se podrán interponer los recursos que legalmente correspondan.

El procedimiento administrativo concluye con la firma del contrato asistencial del Servicio correspondiente entre la persona usuaria, o la persona que la represente, y el/la trabajador/a social del departamento de Servicios Sociales.





### 7.5. Lista de espera

En el supuesto que, por carencia de capacidad del Servicio o de disponibilidad presupuestaria, este no se pueda ofrecer temporalmente, las solicitudes que se presenten de acuerdo con el procedimiento anterior quedarán pendientes de tramitación hasta que las disponibilidades del Servicio permitan valorarlas.

A tal efecto, el departamento de Servicios Sociales elaborará una lista de espera por riguroso turno de petición.

### Artículo 8. Alta en el Servicio

1. Recibida la documentación correspondiente a la solicitud en el Ayuntamiento de Inca y valorada la idoneidad del Servicio, la persona usuaria o la persona que la represente tiene que suscribir el documento contractual (contrato asistencial del Servicio) que recoja las condiciones de su prestación.

La persona usuaria tendrá que firmar un documento en el que se comprometa a abonar la cantidad asignada mensualmente en el caso de que el Ayuntamiento establezca un precio público para la prestación del Servicio.

El Ayuntamiento de Inca comunicará a la empresa o entidad adjudicataria del Servicio la relación de personas que hay que dar de alta (con la documentación correspondiente), especificando el tipo de terminal fijo a instalar a partir de la valoración hecha por parte de las trabajadoras sociales municipales según las circunstancias técnicas del domicilio de las personas usuarias, así como de su situación social.

2. El alta de las personas usuarias en el Servicio se producirá desde el momento que se instale el terminal en su domicilio.

La empresa o entidad adjudicataria del Servicio tiene que dar de alta a la persona de acuerdo con el procedimiento de alta, y en el plazo acordado al pliego de condiciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares que regulan la contratación.

### Artículo 9. Revisión de la situación de la persona usuaria

Cuando el departamento de Servicios Sociales o la empresa o entidad prestadora del Servicio tengan conocimiento de la modificación de las circunstancias que sirvieron de base para la concesión de éste, se tiene que revisar el expediente.

El/la trabajador/a social municipal, una vez revisada la documentación que en su caso se haya presentado o requerido, tiene que elevar la correspondiente propuesta a la Alcaldía para que emita resolución en el sentido que corresponda.

### Artículo 10. Suspensión temporal

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

La persona interesada tiene que notificar la ausencia al departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Inca o a la empresa adjudicataria del Servicio.

El periodo máximo de suspensión del Servicio correspondiente, excepto por causas debidamente justificadas y con la autorización previa del Ayuntamiento de Inca, no podrá ser superior a tres (3) meses continuados. La persona usuaria causará baja definitiva si se supera el periodo máximo establecido.

En casos excepcionales se tiene que establecer un plazo concreto de retorno.

Finalizado este periodo, y si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el Servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las cuales se prestaba.

2. Las personas usuarias del STAD tendrán que estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal y, si procede, reactivar la prestación del Servicio, así como del periodo máximo de suspensión establecido.

3. La empresa o entidad prestadora del Servicio tiene que comunicar al departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Inca las peticiones de suspensión y de reactivación que reciba.

### Artículo 11. Baja del Servicio

1. La persona usuaria producirá baja del Servicio por alguna de las causas siguientes:





- a. Dejar de reunir los requisitos establecidos para el derecho al Servicio.
- b. Agotarse el plazo máximo de suspensión temporal.
- c. Decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el Servicio.
- d. Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del Servicio.
- e. Defunción de la persona beneficiaria.

En los supuestos c) y d), la baja requerirá la comunicación previa de la situación por la empresa o entidad prestadora del Servicio al departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Inca. El resto de bajas definitivas conocidas por la empresa o entidad prestadora del Servicio siempre se comunicarán al departamento de Servicios Sociales.

Las bajas definitivas conocidas por el departamento de Servicios Sociales se comunicarán a la empresa adjudicataria.

2. Los expedientes de baja, los tiene que resolver el departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Inca, mediante resolución motivada de la Alcaldía a la vista de los informes y la propuesta formulada por el trabajador social municipal.

3. La resolución se tiene que poner en conocimiento de la empresa o entidad prestadora del Servicio. Así mismo, excepto en el supuesto de defunción, la resolución también se tiene que comunicar a la persona usuaria. Contra esta resolución se pueden interponer los recursos que legalmente correspondan.

La empresa o entidad prestadora del Servicio, una vez recibida la comunicación, se tiene que poner en contacto con la persona usuaria para fijar día y hora para retirar el terminal, día en el cual se firmará un documento acreditativo de la retirada del equipo.

Finalmente, la empresa o entidad comunicará la baja en el Servicio al departamento de Servicios Sociales.

#### **Artículo 12. Recursos humanos**

El Servicio dispondrá de las ratios y de los perfiles profesionales que establece la normativa aplicable.

El Ayuntamiento de Inca asegurará la calificación académica y/o profesional necesaria del personal del Servicio para garantizar el nivel óptimo de calidad y eficacia en su prestación.

#### **Artículo 13. Precios de la prestación**

El Servicio será gratuito mientras el Ayuntamiento de Inca no indique lo contrario mediante la aprobación de la correspondiente ordenanza reguladora del precio público para la prestación del Servicio. Esta ordenanza determinará el sistema de cobro del precio.

#### **Artículo 14. Horarios del Servicio**

El Servicio se prestará las 24 horas del día, todos los días del año.

#### **Artículo 15. Derechos de las personas usuarias**

Las personas usuarias del Servicio disfrutarán de los siguientes derechos:

- 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 necesarios para acceder, así como a disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les den 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 es procedente, la de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que las cuidan, en un lenguaje claro y entendedor.
- 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 las prestaciones entre las opciones que los presenten, 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.
- g) Derecho a renunciar a la prestación del Servicio concedido en los términos establecidos por la legislación vigente.



- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los Servicios Sociales y la empresa o entidad prestadora del Servicio, 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 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.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m) Derecho a hacer sugerencias y reclamaciones.
- n) 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) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

#### **Artículo 16. Deberes de las personas usuarias**

Las personas usuarias del Servicio tienen los siguientes deberes:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos para la prestación del Servicio; 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 del Servicio.
- g) Cumplir el reglamento del Servicio.
- 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 17. Sugerencias y reclamaciones**

Las personas usuarias del Servicio o las personas que las representen tienen la posibilidad de participar directamente en su funcionamiento, de forma continuada o puntual, mediante la presentación de sugerencias y reclamaciones.

El Ayuntamiento de Inca y el departamento de Servicios Sociales dispondrán de impresos normalizados a través de los cuales las personas usuarias o las personas que las representen podrán presentar reclamaciones (instancias) y sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, y especialmente sobre los compromisos que se recogen en este reglamento, a través de los medios que se detallan a continuación:

- La página web del Ayuntamiento de Inca:

<http://www.incaciuat.com>

- La dirección de correo electrónico del departamento de Servicios Sociales:

[serveissocials@ajinca.net](mailto:serveissocials@ajinca.net)

- La presentación de escrito, debidamente firmado por la persona usuaria o la persona que la represente, en el registro del Ayuntamiento de Inca o por medio de cualquier otra de las formas que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre).

Las reclamaciones o las sugerencias tienen que incluir los datos necesarios para poderle dar el trámite establecido.

Las reclamaciones o las sugerencias se tienen que resolver con el informe del departamento de Servicios Sociales dentro de los plazos y la forma prevista en la Ley 39/2015.

#### **Artículo 18. Mecanismos de información y participación democrática de las personas usuarias o de sus representantes legales**

El Ayuntamiento de Inca tiene regulada la participación de todos los ciudadanos y ciudadanas desde el año 1992 a través del Reglamento de participación ciudadana, publicado al BOCAIB núm. 157, de día 29 de diciembre de 1992.





En cuanto al procedimiento de presentación de reclamaciones y sugerencias por parte de la persona usuaria o de la persona que la represente, se seguirá aquello detallado al artículo 17 de este reglamento.

#### **Artículo 19. Régimen de infracciones y sanciones**

Será de aplicación a las personas usuarias del Servicio el régimen de sanciones previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares o, en su defecto, la normativa que en cada momento resulte de aplicación.

#### **Disposición final**

De conformidad con lo que dispone el artículo 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, el presente Reglamento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria entrará en vigor cuando se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y haya transcurrido el plazo fijado al artículo 113 de la referida Ley 20/2006.

