

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE SES SALINES

7736 *Aprobación definitiva del Reglamento del Servicio municipal de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Ses Salines*

El Pleno del Ayuntamiento de Ses Salines, en su sesión ordinaria de día 8 de mayo de 2017, aprobó inicialmente la propuesta de aprobación del Reglamento del servicio de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Ses Salines. Dado que se publicó el correspondiente anuncio en el BOIB de 16 de mayo de 2017, núm. 59, y que contra dicha aprobación inicial no se ha interpuesto reclamación, transcurrido el plazo de información pública y de conformidad con lo dispuesto en el art.º 102 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, se entiende definitivamente aprobada esta modificación, por lo que, de acuerdo con lo dispuesto en el art.º 103, procede la publicación del texto íntegro de dicho Reglamento a los efectos que pueda entrar en vigor.

REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTÈNCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE SES SALINES

Preámbulo

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 movilizando otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes a 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

El objeto del presente reglamento es establecer y regular el régimen interno del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Ses Salines.

Artículo 2. Funcionamiento del servicio

El Servicio TU 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 TU Móvil el sistema mostrará la última posición GPS así como el área en la cual se sitúa el terminal según las antenas de la red de telefonía móvil a las cuales está conectado durante la llamada.

Artículo 3. Beneficiarios

Para ser beneficiarios de este servicio, además de estar empadronados en el municipio de Ses Salines, tendrán que pertenecer a alguno de los colectivos siguientes:

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

Artículo 4. Número de personas usuarias

El número de personas usuarias será de un máximo de 70.



Artículo 5 Tramitación del servicio

Las solicitudes para recibir el servicio de Telesistència se tramitarán a través del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento previa solicitud al registro de entrada .

- Con la solicitud se presentará la documentación siguiente:
- Fotocopia del DNI del el usuario.
- Tarjeta sanitaria.
- Certificado de convivencia del usuario.
- Aceptación voluntaria y consciente del Servicio TU mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta.
- Posteriormente un técnico de la empresa contratada realizará una visita al domicilio para completar la información necesaria.
- La instalación y puesta en funcionamiento del aparato de telesistència irá a cargo de la empresa contratada para desarrollar la prestación.

Artículo 6 Requisitos de acceso y permanencia

Las personas usuarias tendrán que acreditar:

- 1.- Su identidad, mostrando para lo cual su DNI o en su defecto otro documento de identificación personal.
- 2.- La aceptación voluntaria y consciente del Servicio TU mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta de la entidad prestamista del servicio.
- 3.- Que se dispone de al menos una persona de contacto que autoriza el tratamiento de sus datos personales, cuenta con clave/s del domicilio de las personas usuarias y tendría la posibilidad de acceso al mismo en condiciones normales en un tiempo inferior a treinta minutos desde que le sea requerido por medios telemáticos, por el que se adjuntará a la solicitud de alta al menos una ficha de contacto con clave convenientemente rellena 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 supuesto de que haya más de una) con la prestación del Servicio TU, que implica que esta tendrá cubiertas sus necesidades básicas y podrá activar y entender el sistema, haciendo un buen uso del mismo y pudiendo comunicarse con el Centro de Atención mediante el mismo.

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

- 1.- Que se disponga de línea telefónica al domicilio y que esta tenga unas características de señal y transmisión de tonos DTMF suficientes porque el equipo instalado pueda interactuar con garantías con el Centro de Atención.
- 2.- Será necesario que las personas usuarias realicen un uso adecuado del equipo de TU, conservándolo en perfecto estado y colaborando en la realización de pruebas periódicas para asegurar su correcto funcionamiento.

Artículo 7 Precio de la prestación

Los beneficiarios del servicio tendrán que pagar una cantidad mensual como cuota de mantenimiento, según establece el Ordenanza Fiscal nº 42 Reguladora de los servicios de Telesistència. La forma de pago es la que establece el artículo 5º punto 3 del Ordenanza Fiscal.

Artículo 8 Sistema de baja o cese del servicio

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

Las causas de la baja del servicio de telesistència serán:

- Renuncia de la persona beneficiaria.
- Defunción 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.

1.- En cualquier momento, la persona que haya contratado el Servicio TU podrá solicitar la baja en el mismo.

2.- La baja en el Servicio TU no se hará efectiva hasta su formalización por escrito y la retirada o des programación 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.

3.- El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir el Servicio TU 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 detectar un uso inadecuado o una incorrecta conservación del equipo específico para la prestación de TU.

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

Artículo 9 Derechos de los usuarios

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

- 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 procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen cura, 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 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 en relación a cualquier intervención que lo 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.
- y) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el que establece la legislación vigente, y en todo el que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de esta ley.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos a la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.



Artículo 10 Deberes de los usuarios

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

- 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 económica 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 prestamista del servicio.
- y) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 11 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 harán llegar a la entidad mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición a las oficinas del Ayuntamiento, ubicadas en la calle Mayor, 1 de Ses Salines

Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio, comunicándolo por escrito a la dirección: Ayuntamiento de ses Salines, plaza Mayor, 1 CP 07640, Ses Salines

Se pueden hacer llegar las sugerencias o quejas según el modelo en el Ayuntamiento, o por correo electrónico a la dirección electrónica serveissocials.@ajsessalines.net.

Artículo 12 Horario del servicio/programa

El horario de atención al público para cualquier tramitación respecto al servicio está

En Ses Salines lunes, jueves y viernes de 9.30 a 14.30 horas

En la Colònia de Sant Jordi miércoles de 9.30 a 14.30 horas.

DISPOSICIÓN FINAL

En conformidad con el 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 Teleasistència Domiciliaria entrará en vigor cuando se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de la Comunitat Autònoma de las Islas Baleares y haya transcurrido el plazo fijado al artículo 113 de la referida Ley 20/2006.

Ses Salines, 11 de julio de 2017

El Alcalde
Bernat Roig Galmés

