

Sección I. Disposiciones generales

CONSEJO INSULAR DE MENORCA

9643

Acuerdo del Pleno del Consejo Insular de Menorca en sesión de carácter extraordinario de 23 de septiembre de 2019, relativo a la aprobación definitiva de la modificación del Reglamento del Servicio insular de teleasistencia domiciliaria en Menorca (exp. 03121-2019-00007)

El Pleno del Consejo Insular de Menorca en sesión de carácter extraordinario de 23 de septiembre de 2019 aprobó definitivamente la modificación del Reglamento del Servicio insular de teleasistencia domiciliaria en Menorca, el texto íntegro se publica a continuación, para general conocimiento.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL CONSELL INSULAR DE MENORCA

Preámbulo

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD) constituye una modalidad del servicio de atención domiciliaria que, 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 se dirige a personas en situación de dependencia sin PIA (Programa Individual de Atención) firmado en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las 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 apoyo a la persona usuaria y evita o se retrasa su institucionalización.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares (en adelante la LSSIB), en el artículo 37, regulador de las competencias de los consejos insulares, establece que estos deberán dar soporte técnico y profesional a los servicios sociales comunitarios y colaborar en la implantación de las prestaciones básicas (art.37 g), así como crear, organizar y gestionar los centros o servicios que por su naturaleza y características tengan carácter insular o supramunicipal (art.37 h), y determinar, gestionar y conceder prestaciones tecnológicas (art. 37 o).

El Consell Insular de Menorca, en ejecución de las competencias que tiene atribuidas en virtud del artículo 37 o del LSSIB, determinará, gestionar y conceder prestaciones tecnológicas, como es la teleasistencia domiciliaria (art. 23 a LSSIB), que se vehicula como un servicio social especializado de ámbito insular que tiene en cuenta los correspondientes informes de derivación de los servicios sociales comunitarios (art. 17 LSSIB), y se coordina, tal como establece el art. 18 y LSSIB.

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 garantizar la prestación integral y adecuada de estos tipos de servicios, presta el servicio de TAD para ofrecer una atención integral y especializada a tales fines y respecto de 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 n 'deben regular el funcionamiento, para su conocimiento y aplicación, a fin de garantizar la correcta prestación del servicio.

En el expediente se ha incorporado la correspondiente memoria de análisis normativo que justifica el cumplimiento de los principios de buena regulación a que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común , en particular los principios de necesidad y eficacia, de proporcionalidad, de seguridad jurídica, de transparencia y de eficiencia.

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto

1. Este reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) del Consejo Insular de Menorca.





2. El ámbito de aplicación de este reglamento es la isla de Menorca.

Artículo 2

Descripción del servicio

1. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD) es un servicio 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 del usuario o los existentes en la comunidad, con el fin de favorecer su permanencia en su entorno cotidiano, y facilitar, dentro y fuera del hogar, el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

2. El TAD se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija o móvil. En la vivienda del usuario instala un dispositivo conectado mediante la red eléctrica y línea telefónica a un centro de atención, con el que se comunica en caso de urgencia, activando un pulsador. El usuario es la titular de la línea y esta debe ser compatible con el sistema de teleasistencia.

3. También se puede prestar para dispositivos móviles, que incluyen la geolocalización fuera del domicilio.

4. Para hacer efectiva la prestación se cuenta con un centro de atención (en adelante CA) al que está conectado el equipo instalado en el domicilio de la persona usuaria o el dispositivo móvil, dotado de un equipamiento de comunicaciones e informático específico y los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio.

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

6. 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, los usuarios 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 para que pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

2. Por este motivo, los objetivos a los que ha de encaminarse este servicio son:

- Prevenir o retrasar el deterioro de las condiciones de vida de las personas usuarias y, por tanto, de su institucionalización innecesaria.
- Detectar, prevenir y asegurar la intervención en situaciones de crisis personal, sanitaria, de emergencia o de riesgo.

Artículo 4

Modalidad de la prestación

1. La TAD básica se define de la siguiente manera:

Es el servicio prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria, a través de un dispositivo o terminal de telefonía. El usuario dispondrá en su domicilio de un terminal, conectado a un CA, que se activa por pulsión directa o bien accionando la unidad de control remoto (dispositivo en forma de colgante o pulsera que la persona usuaria deberá llevar constantemente).

La conexión permitirá el contacto verbal "manos libres" con el CA. Cada terminal en el domicilio llevará asociada, al menos, una unidad de control remoto (en adelante UCR) para la persona titular del servicio y se dispondrá de todas las UCR necesarias para todas las personas convivientes (beneficiarios).

2. La TAD avanzada se define de la siguiente manera:

La que incluye, además de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria necesite, soportes tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.

Además del terminal en el domicilio, a propuesta de los servicios sociales comunitarios básicos, podrá llevar asociados otros dispositivos periféricos del Servicio de Teleasistencia.



En todos los casos, los dispositivos emitirán al CA aviso con codificación diferenciada de la posible situación de emergencia para el que el dispositivo ha sido diseñado y programado.

Los servicios y tecnología asociada a la teleasistencia avanzada son:

a) Servicios en el domicilio:

- Telemotorització preventiva (supervisión remota) que integra el servicio de TAD sensores que se conectan a los enchufes de las diferentes habitaciones de los hogares y se programan para generar alarmas automáticas cuando el sistema detecta un desvío sobre un patrón de vida determinado, previamente configurado.
- Detección de situaciones de riesgo o emergencia por incidencias en el domicilio (escape de gas, de agua, de fuego y humo)
- Detección de incidencias en la actividad de la persona usuaria en el domicilio (por ejemplo, caídas).
- La detección de estas incidencias puede alertar sobre una situación que requiera atención.

b) Servicios fuera del domicilio:

- Supervisión remota y detección de situaciones de riesgo o emergencia, que permita identificar nivel de urgencia y tipo de atención a prestar y que no esté comprendido en el supuesto de supervisión remota en el domicilio.
 - Teleasistencia móvil con geolocalización, que permita un sistema de alarmas de zona de seguridad.
- Para hacer efectiva la prestación del servicio se pondrá a disposición de la persona usuaria los dispositivos tecnológicos necesarios. Entre otros:
- Detectores de caídas, fugas de gas, de agua, de fuego, convulsiones, enuresis y otros.
 - Pulsera que contemple como funciones principales la localización y alertas de zona de seguridad.
 - Dispositivo móvil específico que integre las funcionalidades de la pulsera y añada la posibilidad de emisión y recepción de comunicaciones. Deben permitir la geolocalización y la trazabilidad de los itinerarios de las personas.
 - Aplicación móvil de teleasistencia (app) para gestionar los servicios por parte de los cuidadores, enviando mensajes SMS o alertas.
 - Otros dispositivos y / o soluciones tecnológicas que puedan facilitar los servicios descritos en los apartados anteriores.

Artículo 5

Actuaciones del servicio

Para alcanzar los objetivos del servicio, mediante este se debe garantizar:

- Una comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad, las veintidós (24) horas del día, todos los días del año.
- La atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- La movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- La prevención, a través de la detección precoz de las situaciones de riesgo que se puedan dar.
- La seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares de contacto, por el hecho de garantizar la atención en casos de emergencia.
- 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.
- La gestión de agendas específicas suscritas entre la entidad prestataria del servicio y el usuario, a petición de ésta, de su familia o de personas cercanas, que permitan recordar las tomas de medicación, actividades o citas.
- La realización de llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones ante olas de calor o frío, prevención de estafas, robos, entre otros), con la autorización previa del Consejo Insular de Menorca.
- Operatividad de dispositivos domiciliarios fijos que permitan la atención dentro del domicilio y, cuando forme parte del plan personalizado, de dispositivos móviles y de geolocalización, así como de dispositivos para el análisis de patrones de vida y de control de incidencias en el hogar.
- Atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria. Esta atención se realizará por la persona del entorno asignada según el acuerdo asistencial o bien por unidades de urgencia de carácter asistencial del entorno.
- Uso de protocolos especiales: atención en situaciones de duelo, prevención del maltrato de las personas dependientes, atención en situaciones de contingencia y catástrofes.
- Realización, por parte de la empresa prestadora, de al menos una visita domiciliaria desde la fecha de alta en el servicio y las que se hagan necesarias para el correcto seguimiento de la prestación, principalmente para las personas la situación de necesidad de las que lo requiera (personas que viven solas con enfermedades crónicas invalidantes). La visita tendrá como objetivo reasegurar las pautas de actuación establecidas y hacer su seguimiento.
- Seguimiento mediante apps u otros aplicativos por parte de los familiares o cuidadores, para situaciones que lo requieran.
- Custodia, con sistemas de seguridad, de las llaves del domicilio de la persona usuaria o alternativas, de manera que se garantice el acceso al domicilio y la atención en caso de emergencia.





n) Sistema de reparación o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en un plazo máximo de 48 horas.

Capítulo II Usuarios del servicio

Artículo 6

Destinatarios del servicio

1. Pueden ser usuarias del servicio todas las personas que residen en Menorca y que, de acuerdo con el informe de valoración del técnico o la técnica municipal previsto en el artículo 9, cumplan los requisitos generales de acceso y las condiciones de idoneidad para ser beneficiarios y siempre que se encuentren en alguna de las situaciones de riesgo:

- a) Personas mayores, de 65 años o más, que viven solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que viven con otras personas que presentan idénticas características de edad o discapacidad. En las mismas circunstancias, se pueden considerar grandes personas de 55 años o más, con un informe de los servicios comunitarios básicos que justifiquen la necesidad de este servicio.
- b) Personas con un grado de discapacidad igual o superior al 65%.
- c) Personas en situación de dependencia sin PIA (Programa Individual de Atención) firmado en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- d) Personas con enfermedades crónicas que viven solas y con poco apoyo social o familiar.
- e) Personas con dificultades de movilidad o que sufran caídas frecuentes.

2. Excepcionalmente, las personas en situación de dependencia con PIA firmado en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, podrán disponer o mantener este servicio hasta la activación del servicio de TAD por dependencia.

Artículo 7

Requisitos generales de acceso

Los requisitos para poder acceder al servicio son:

- a) Estar empadronados y vivir en algún municipio de Menorca.
- b) Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda, alimentación, higiene personal y del domicilio.
- c) Disponer de un servicio telefónico o de comunicación compatible con el sistema de teleasistencia.

Artículo 8 Tipología de usuarios

Tienen la condición de persona usuaria las siguientes:

- a) **Titular del servicio:** es la persona que cumple los requisitos necesarios para ser usuaria del servicio de TAD, en el domicilio de la que se instalará un terminal y en 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 la persona titular del servicio y que, al mismo tiempo, cumple los requisitos para ser usuaria y manifiesta que también necesita el servicio. Esta segunda persona usuaria también dispondrá de una UCR adicional para su uso exclusivo y sustituirá la persona titular en caso de que esta cause baja.
- c) **Beneficiario / a sin unidad de control remoto (UCR) adicional:** es la persona que convive con la persona 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 la persona titular, salvo que pase a depender de otra persona titular con la que también convive.

Capítulo III

Del procedimiento de concesión, baja y suspensión del servicio

Artículo 9

Criterios y procedimiento de acceso

El acceso de los usuarios 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 establezca el Consejo Insular de Menorca, a los servicios sociales comunitarios básicos de su municipio.

La solicitud se presentará acompañada de la siguiente documentación:

- 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 / de la solicitante o justificación que acredite la no obligación de hacer dicha declaración
- f) En el caso de no haber hecho la declaración de la renta, deben aportar los justificantes de los ingresos que se perciben en el momento de la solicitud
- g) Informe de salud del solicitante según el modelo que establezca el Consell Insular de Menorca, o un informe de salud de dependencia a remitir al departamento competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca
- h) Certificado de discapacidad, en su caso
- i) Datos bancarios para la domiciliación de los recibos

2. Valoración

Una vez admitida la solicitud, los profesionales de los servicios sociales comunitarios básicos municipales deben concertar 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.

El técnico o la técnica elaborará el correspondiente informe de valoración, el cual, además de los datos personales del solicitante, deberá identificar la tipología de usuario, la situación de dependencia, el grado de discapacidad, así como la modalidad de TAD más adecuada, básica o avanzada (detección de fugas e incidencias, caídas, motorización de patrones de vida y emisión de alertas, teleasistencia móvil, con geolocalización).

La solicitud, junto con la documentación pertinente y el informe de valoración del técnico o de la técnica municipal se remitirá 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 resolverá el departamento competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca .

Si la documentación facilitada por los servicios comunitarios básicos municipales resulta incompleta o insuficiente, se requerirá la subsanación pertinente de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

El técnico encargado o la técnica encargada de instruir el expediente realizará la propuesta de resolución, teniendo en cuenta toda la información facilitada por los servicios comunitarios básicos municipales y las enmiendas de documentación necesarias, y como mínimo debe pronunciarse sobre los aspectos siguientes:

- a) Si la persona usuaria cumple los requisitos para ser admitida al servicio o si, por el contrario, se propone la denegación motivada de la solicitud.
- b) En caso de admisión, determinar cuál será la tipología de usuario que se asigne al beneficiario, y qué modalidad de prestación se le concede.

Ante los casos de propuestas favorables de concesión del servicio por parte del técnico encargado de la instrucción del servicio, se podrán iniciar los trámites para la activación del servicio desde la fecha de la propuesta técnica. Sin embargo, la activación de la prestación a partir de esta fecha sólo generará derechos a favor de la persona interesada en la fecha de efectividad que establezca la resolución correspondiente.

4. Resolución

Elaborada la propuesta técnica anterior, se elevará al consejero o consejera competente en materia de servicios sociales para que dicte una resolución motivada.





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

La resolución de concesión podrá tener efectos retroactivos a la fecha de activación del servicio en los casos de propuesta técnica previa favorable.

El procedimiento administrativo concluye con la firma del documento contractual entre el usuario y la entidad prestadora del servicio.

5. Lista de espera

En el supuesto de que, por falta de capacidad del servicio o de disponibilidad presupuestaria, éste 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 valorarlo las.

A tal efecto, el técnico del Consejo Insular de Menorca encargado de la instrucción de los expedientes debe elaborar una lista de espera según la fecha de presentación de la solicitud con toda la documentación necesaria o de la fecha de subsanación de manera correcta de la solicitud, en su caso.

6. Supuestos de urgencia

Se considera supuesto de urgencia toda situación excepcional en la que la persona solicitante se puede beneficiar del servicio en el plazo máximo de 48 horas desde que el Consell Insular se lo comunique y de acuerdo con el procedimiento establecido. 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, por crisis grave o enfermedad, requiera la prestación inmediata del servicio.

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

La valoración de la urgencia se efectuará el técnico o la técnica responsable de instruir el expediente del departamento competente 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 consejero o la consejera competente.

Sin embargo, esta medida tiene carácter provisional hasta que no se ratifique por resolución del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca.

Artículo 10

Alta en el servicio

1. Las altas de los usuarios en el servicio se producen desde el momento que se instale el terminal en su domicilio.

La entidad prestadora del servicio debe dar de alta a la persona en el plazo máximo de diez días (10) naturales desde la fecha de la propuesta técnica previa favorable.

2. A tal fin, el Consejo Insular de Menorca debe proporcionar a la entidad los datos de contacto de la persona usuaria, para fijar la fecha y la hora para instalar el terminal, la UCR y el resto de dispositivos necesarios para el funcionamiento del servicio, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

a) La entidad prestadora del servicio debe efectuar una visita al domicilio de la persona solicitante, durante la que se ha de rellenar un documento informe con los datos generales y específicas de la persona usuaria y se debe concretar la fecha para instalar el terminal, o bien se debe informar a la persona usuaria que en el plazo de tres (3) días recibirá una llamada con el fin de acordar día y hora de instalación del equipo.

b) Concretadas la fecha y la hora, se efectuará una segunda visita al domicilio para instalar el terminal y la UCR correspondientes; momento en que se produce el alta en el servicio, siempre en los plazos establecidos anteriormente. La entidad prestadora del servicio y el usuario deben suscribir un documento contractual que recoja las condiciones de su prestación y en el que se debe hacer mención expresa que la persona usuaria da su conformidad 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 deberá comunicar el alta en el servicio al Consell Insular de Menorca.





3. La entidad prestadora del servicio debe registrar y custodiar el documento contractual de conformidad, y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posteriormente 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 11

Suspensión temporal

1. La suspensión temporal del servicio puede producirse 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 CA, sin que ello suponga la retirada del equipamiento.

La persona interesada deberá notificar la ausencia a la entidad prestadora del servicio, y el período máximo de suspensión del servicio correspondiente, salvo por causas debidamente justificadas, no puede ser superior a tres (3) meses continuos. El usuario causará baja definitiva, mediante la resolución correspondiente, si se supera el período máximo establecido.

En casos excepcionales se establecerá 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 que se prestaba.

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

3. Las personas usuarias del servicio de TAD deben estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal y, en su caso, reactivar la prestación del servicio.

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

Artículo 12

Revisión de la situación de la persona usuaria

1. Cuando el Consejo Insular de Menorca o la entidad prestadora del servicio tengan conocimiento de la modificación de las circunstancias que sirvieron de base para la concesión del servicio, se debe revisar el expediente.

2. El técnico o la técnica competente del Consejo Insular de Menorca, una vez revisada la documentación que en su caso se haya presentado o requerido, elevará la correspondiente propuesta al consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales porque emita una resolución en el sentido que corresponda.

Artículo 13

Baja del servicio

1. La persona usuaria causará baja por alguna de las siguientes causas:

- a) A petición propia.
- b) Por fallecimiento.
- 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 prestamista o para obstaculizar el seguimiento y la comprobación del funcionamiento del sistema.
- f) Para trasladar el domicilio fuera de la isla.
- g) Por falsear u ocultar datos y documentos.
- h) Por falta de pago del precio público o de la cantidad estipulada.
- i) Para pasar a recibir el servicio de TAD por dependencia.

En los supuestos previstos en las letras c), d), e), g) y h), previamente se dará un trámite de audiencia a las personas usuarias.

2. Los expedientes de baja los resolverá el departamento competente en materia de servicios sociales del Consell Insular de Menorca, mediante resolución motivada del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales a la vista de los informes y la propuesta formulada por el técnico encargado o por la técnica encargada de instruir el expediente.

3. La resolución se pondrá en conocimiento de la entidad prestadora del servicio.

4. La entidad prestadora del servicio, una vez recibida la comunicación, debe ponerse en contacto con la persona usuaria para fijar día y hora para retirar el terminal, día en el que se firmará un documento acreditativo de la retirada del equipo.

Capítulo IV **De la financiación del servicio**

Artículo 14 **Financiación**

El servicio de TAD es un servicio que, de conformidad con la normativa vigente aplicable en materia de régimen local, se puede financiar mediante el establecimiento y la gestión de un precio, ya que comprende la realización de un servicio que afecta o beneficia al usuario de manera particular. Por este motivo, el servicio se financia de la siguiente manera:

- a) Por un lado, por las aportaciones efectuadas por los usuarios mediante el abono del precio aprobado por el Consejo Insular de Menorca en cada momento.
- b) Por otra parte, por fondos propios a cargo de los presupuestos del Consejo Insular de Menorca, condicionados 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 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 a ellos, así como disponer de las ayudas y 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, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que los cuidan, 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 les presenten, siempre hechos no va que estos van en contra del desarrollo normal de la atención ni 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 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 Consejo Insular de Menorca, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- h) Derecho a acceder, 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 conocer los estándares establecidos al efecto.
- k) Derecho a hacer sugerencias y 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 periodo máximo de tres (3) meses.
- p)* Derecho a ser atendido en catalán o castellano según sus preferencias.
- q)* 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 verídica 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 de la 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 y respetar la dignidad y los derechos del personal, como profesionales y como personas.
- j)* Firmar el correspondiente contrato asistencial con la entidad prestadora del servicio.
- k)* Cumplir las disposiciones contenidas en este 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 los usuarios 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 a su juicio.
- b)* La organización y el funcionamiento del servicio del que son usuarios.
- c)* Evaluación periódica del servicio.

El canal de participación de los usuarios o de sus familiares son los servicios sociales comunitarios básicos, el Consejo Insular de Menorca o la entidad prestadora del servicio.

Artículo 18

Sugerencias y reclamaciones

1. Las personas usuarias y las familias tienen la posibilidad de participar directamente en el funcionamiento del servicio, de forma continuada o puntualmente, 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 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 las personas usuarias.

2. Las personas usuarias, con el fin de poder ejercer su derecho a participar, sugerir o reclamar, disponen de hojas de reclamación que quedan a su disposición en los servicios sociales comunitarios básicos de los ayuntamientos, así como en la entidad prestadora del servicio.

3. Las reclamaciones y las sugerencias deben incluir los datos necesarios para poder dar el trámite establecido. Y se remitirán al Consejo Insular de Menorca, que los resolverá previo informe de los servicios sociales comunitarios básicos municipales correspondientes.

4. La respuesta a las reclamaciones y las 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 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 se aplicará respetando los principios generales en materia sancionadora que establece la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, 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 consejero o la consejera 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 las personas usuarias

1. Aparte de las reguladas en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, en el marco de lo establecido en el título XI de la Ley 7/1985 de 2 de abril, de bases de régimen local, y el artículo 186 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de Baleares, se establecen las infracciones que se señalan en el apartados siguientes.

2. 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 el plazo que se determine.
- c) No informar a los servicios sociales comunitarios básicos o el Consejo 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.

3. Tienen la consideración de infracciones graves:

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

4. Tienen la consideración de infracciones muy graves, además de las previstas como tales en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, las previstas en el artículo 140.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases de régimen local.

Artículo 21 Sanciones por infracciones de las personas usuarias

1. Las infracciones previstas en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, darán lugar a la imposición de las sanciones previstas.

2. Las infracciones previstas específicamente en este reglamento podrán dar lugar a las sanciones:





- a) 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), que en ningún caso podrá superar los 750 euros o el máximo que establezca en cada caso la legislación básica de régimen local para las infracciones leves.
- b) Las infracciones graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de persona usuaria por un plazo de entre dos y cuatro semanas.
- c) 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 primera

El servicio de TAD se coordinará con los servicios sociales comunitarios de los ayuntamientos de la isla, así como prevén los artículos 12 a 19 de la LSSIB.

Disposición adicional segunda

Para todo lo no previsto en esta reglamento se aplicará supletoriamente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Disposición derogatoria única

Queda derogado el Reglamento de teleasistencia domiciliaria aprobado por acuerdo del Pleno del Consell Insular de Menorca de día 16 de septiembre de 2013 (BOIB núm. 58 de 29 de abril de 2014).

Disposición final única

Este reglamento entrará en vigor cuando hayan transcurrido 15 días hábiles desde su publicación en el *Boletín Oficial de las Islas Baleares*.

Maó, 30 de septiembre de 2019

Por delegación de la presidenta,

La secretaria

(Decreto 427/2019, de 11 de julio)

(BOIB núm. 97 de 16-7-2019)

Rosa Salord Olèo

