

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE SÓLLER

854 *Reglamento de régimen interno del servicio de teleasistencia domiciliaria*

1. Objeto del Reglamento

Es objeto de este Reglamento la regulación del SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (de ahora en adelante STD)

2. Titular del servicio

AYUNTAMIENTO DE SÓLLER

3. Definición del servicio

1. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (STD) 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.

2. El STD se describe 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 desarrolla al 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 grandes y personas con discapacidad (BOIB num. 99 de día 3 de julio de 2010) modificado por el Decreto 54/2013, de 5 de diciembre (BOIB de día 07/12/2013).

3. 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, así como evitar o aplazar la institucionalización.

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 del año y que proporciona a la persona beneficiaria así como a sus familiares un sentimiento de tranquilidad y seguridad.

4. Ámbito territorial

Lo STD se prestará únicamente dentro del término municipal de Sóller.

5. Objetivos del Servicio

1. El objetivo básico del Servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida, y de su familia o unidad de convivencia, para que la persona pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de la propia vida.

2. por lo que los objetivos que fundamentan y a los cuales se tiene que dirigir el Servicio son:

- a) Estimular y potenciar la autonomía personal.
- b) Mantener a las personas en su ámbito social, 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 casos de crisis personales o sociales.

6. Funcionamiento del servicio:

El STD 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 STD 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.

Para lograr este funcionamiento de forma cuidadosa, se tiene que garantizar:



1. la comunicación interpersonal, bidireccional ante cualquier de las necesidades las veinticuatro horas del día, todos los días del año.
2. La atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
3. La movilización de recursos ante situaciones de emergencias sanitarias, domiciliarias o sociales.
4. La prevención, detectando situaciones de riesgo que se puedan dar.
5. El seguimiento permanente de la persona usuaria, mediante llamadas telefónicas periódicas con el fin de estar presente en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos de su expediente socio-sanitario.
6. La gestión de agendas específicas suscritas entre la empresa prestataria del Servicio y la persona usuaria, a petición de esta, de su familia o de personas próximas, que permitan recordar las tomas de medicación, citas o actividades.
7. La realización de llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para la persona usuaria.

7. Beneficiarios:

Para ser beneficiarios de este Servicio, la persona usuaria tiene que estar empadronada en el municipio de Sóller y tiene que pertenecer a alguno de los colectivos siguientes:

- a) Personas mayores de 65 años o pensionistas.
- b) Personas con discapacidad física o psíquica con un grado del 33% o superior.
- c) Personas con una dificultad socio-sanitaria que no quedan incluidas dentro de los anterior criterios.

Quedan excluidas las personas que sufran dolencias neurológicas degenerativas que afecten gravemente las capacidades intelectuales o trastornos mentales o psicológicos severos, siempre y cuánto estas dolencias no los permitan vivir solas. El STD precisa de un nivel de comprensión y discernimiento para el manejo del sistema.

También quedan excluidas las personas que sufran deficiencias importantes de audición y/o de expresión oral, siempre y cuando la entidad que presta el servicio no disponga de las equipaciones adecuadas para poder prestar los servicios a estas personas.

Las personas usuarias tienen que disponer en su domicilio de línea telefónica y de suministro eléctrico.

8. Número previsto de usuarios:

El Servicio de Telesistencia se dará con un total de 160 terminales.

9. Criterios y procedimiento de acceso al STD

Las solicitudes para recibir el STD se tramitarán a través de la Unidad de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Los Servicios Sociales están ubicados en la Plaza Constitución, 1, cuarta planta. Sus horarios de atención del público son de lunes a viernes de las 9 a las 14h, habiendo solicitado cita previa. El número de teléfono de contacto es el 971634836. La dirección de mail: serveissocials@a-soller.es

9.1. Solicitud

Con la solicitud se presentará la documentación siguiente:

- Fotocopia del DNI de la persona usuaria.
- Certificado de convivencia de la persona usuaria.
- Tarjeta sanitaria de la persona usuaria.
- Informe médico, señalando medicación prescrita.
- Autorización de domiciliación bancaria.
- Justificación de los ingresos y gastos de la unidad familiar
- Aceptación voluntaria y consciente del STD, mediante firma en los apartados correspondientes del documento de contrato asistencial.

Los trabajadores/se sociales del Departamento de Servicios Sociales tienen que comprobar la veracidad de los datos y se reservan los derechos de exigir aclaraciones u otros documentos necesarios.

9.2. Valoración

Una vez admitida la solicitud, los trabajadores/se sociales de Departamento de Servicios Sociales realizarán las actuaciones pertinentes para verificar las circunstancias sociales que llevan a la demanda. Así como emitir el informe social correspondiente.

9.3. Propuesta de resolución





Los expedientes de concesión del STD los resolverá el Ayuntamiento de Sóller a la vista del informe propuesta formulado, pronunciándose sobre:

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

9.4. Lista de espera

En el supuesto que por carencia de capacidad del Servicio o 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 STD permitan valorarlas.

A tal efecto, el Departamento de Servicios Sociales elaborará un listado de espera por riguroso turno de petición.

10. Alta en el Servicio

Elaborada la propuesta técnica anterior, se realizan los siguientes trámites:

- a) recibida la documentación correspondiente a la solicitud en el Ayuntamiento de Sóller y valorada la idoneidad del Servicio, la persona usuaria o representando tiene que suscribir el contrato asistencial del Servicio el cual recoge las condiciones técnicas y organizativas.
- b) El Departamento comunicará a la entidad prestamista del Servicio las personas que se tienen que dar de alta así como la documentación aportada.
- c) El alta se producirá en el STD en el momento que se instale el terminal en el domicilio.

11. Requisitos de acceso y permanencia

Las personas usuarias tendrán que acreditar:

1. Su identidad, mostrando su DNI o en su defecto otro documento de identificación personal.
2. La aceptación voluntaria y consciente del STD mediante firma en los apartados correspondientes del documento del contrato asistencial.
3. Que se dispone de al menos una persona de contacto que autoriza el tratamiento de sus datos personales, contar con llave/s del domicilio de las personas usuarias, teniendo 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 lo que se adjuntará a la solicitud de alta al menos una ficha de contacto con llave 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 próximo 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 STD, 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 STD son:

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

12. Precio del servicio, actualización del precio y sistema de cobro:

El precio del servicio será el que establezca la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Prestación del Servicio vigente.

13. Revisión

Cuando el Departamento de los Servicios Sociales o la Entidad prestamista del Servicio tenga conocimiento de la modificación de las circunstancias que sirvieron de base para la concesión, se tiene que revisar el expediente.

Los/las trabajadores/se sociales, una vez revisada la documentación que en su caso se haya presentado o requerido, tiene que elevar la correspondiente propuesta a Alcaldía para que emita resolución en el sentido que corresponda.

14. Suspensión temporal

1. la suspensión temporal del Servicio se puede producir por la ausencia de la persona usuaria del domicilio, motivada por la hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal a centro residencial u otros motivos similares, sin que esto suponga la retirada de la equipación domiciliar de teleasistencia.

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

El periodo máximo de suspensión del STD no podrá ser superior a tres meses continuados. La persona usuaria causará baja definitiva si supera el periodo máximo establecido.

En casos excepcionales se tiene que establecer un plazo concreto de vuelta. 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 STD tendrán que estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal, de la re-activación del mismo y del periodo máximo de suspensión establecido.

3. La empresa o entidad prestamista del Servicio tiene que comunicar al departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sóller las peticiones de suspensión y de re-activación que reciba.

15. Sistema de baja o cese del servicio.

Las causas de la baja del servicio de teleasistencia serán:

- Renuncia de la persona beneficiaria.
- Defunción del usuario.
- Cambio de municipio de residencia.
- Modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- El ocultamiento 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.
- En cualquier momento, la persona que haya contratado lo STD podrá solicitar la baja del mismo.

La baja en el STD 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 estado posible por causa justificada. En este caso, el contrato quedará resuelto automáticamente.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir el STD 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 una incorrecta conservación del equipo específico para la prestación del STD.

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

16. Recursos humanos:

El STD dispondrá de ratios y de perfiles profesionales que establece la normativa aplicable.

El Ayuntamiento asegurará la calificación académica/profesional necesaria del personal del STD para garantizar el nivel óptimo de calidad y eficacia de la prestación.

17. Horarios de la prestación:

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



18. Derechos de los usuarios:

Las personas destinatarias del STD de los Servicios Sociales tienen los derechos siguientes:

- 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, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- 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.
- 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. 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.
- Derecho a recibir la valoración de su situación y, si procede, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que cuidan, en un lenguaje claro y entendedor.
- 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.
- 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 les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a cualquiera de las partes que intervienen.
- 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.
- Derecho a la confidencialidad respecto a la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- 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.
- Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- Derecho a la participación regulada en el título IV de la Ley 4/2009 de 11 de junio de Servicios Sociales de las Islas Baleares..
- Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- Derecho a ser orientados hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

19. Deberes de los usuarios:

Las personas destinatarias del STD de los Servicios Sociales tienen los deberes siguientes:

- 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.
- 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.
- Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.
- Acudir a las entrevistas a las cuales les cite el personal profesional de los Servicios Sociales.
- Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- 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.
- Cumplir el reglamento de régimen interno.
- Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.

El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

20. Mecanismos de información y participación democrática:

Para las personas usuarias que deseen presentar quejas, reclamaciones y sugerencias sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, el Ayuntamiento de Sóller dispone de l Reglamento de participación ciudadana (BOIB, n.º 26, de 2 de marzo de 2017).



En el art. 8, del mismo Reglamento se informa de los derechos que tiene la ciudadanía para presentar quejas y formular sugerencias respecto al funcionamiento de los servicios públicos. Informar que se podrán dirigir estas quejas a la Oficina de Información y Registro (Plaza de la constitución, 1, planta baja) así como a través de la página web del Ayuntamiento (www.ajsoller.net). Al mismo tiempo, se dispone de un plazo de treinta días para recibir una respuesta razonada y escrita del servicio competente.

Palma, 2 de febrero de 2019

El Alcalde

Jaume Servera Servera

