



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE ESPORLES

3147***Reglamento de régimen interno del servicio municipal de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Esporles***

Habiéndose publicado en el BOIB n.º 158 de día 18 de diciembre de 2018, anuncio relativo a la aprobación del siguiente:

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TA) DEL AYUNTAMIENTO DE ESPORLES

Titular del servicio

AYUNTAMIENTO DE ESPORLES

Descripción del servicio

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 movilizandando 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 sociofamiliar.

Funcionamiento del servicio

El Servicio TA 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 TA 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.

Beneficiarios

Para ser beneficiarios de este servicio, además de estar empadronados en el municipio de Esporles, 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 dolencias neurológicas degenerativas que afecten gravemente las capacidades intelectuales o trastornos mentales o psicológicos severos siempre y cuando estas dolencias no los 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 las equipaciones adecuadas para poder prestar los servicios a estas personas.

N.º previsto usuarios: 50

Tramitación del servicio

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

1. 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 TA mediante firma en los apartados correspondientes del documento de solicitud de alta.
- Informe médico, con pautas de medicación

2. Posteriormente la trabajadora social realizará una visita a domicilio para completar la información necesaria, si lo considera necesario.

3. La instalación y puesta en funcionamiento del aparato de teleasistencia irá a cargo de la empresa contratada para desarrollar la prestación

Requisitos de acceso y permanencia

Las personas usuarias tendrán que acreditar:

- 1.- Su identidad, mostrando para ello su DNI o en su defecto otro documento de identificación personal.
- 2.- La aceptación voluntaria y consciente del Servicio TA 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 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 Servicio TA, 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.

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

El precio del servicio se irá actualizando según la revisión del IPC. Las cuantías se tendrán que abonar trimestralmente. El régimen de precios actual es el siguiente:

- Titular: 11'50 €/mes
- Beneficiario con UCR adicional: 5'75 €/mes
- Beneficiario sin UCR adicional: 5'00 €/mes

Con terminal GSM:

- Titular: 16'60 €/mes
- Titular + segundo residente: 21'51€/mes

Servicio de teleasistencia móvil (para usarse también fuera de la vivienda) : 21'51€/mes

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 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.

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

2.- La baja en el Servicio TA no se hará efectiva hasta su formalización por escrito y la retirada o desprogramación del equipo, salvo que después de un periodo de (90) días esto último no haya estado posible por causa justificada. En este caso, el contrato quedará resuelto automáticamente.

3.- El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir el Servicio TA 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 de TA.

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.

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, discapacidad, 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 cualquiera de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga en conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- 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.

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.

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 dirección de la entidad mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en las oficinas ubicadas a la calle Plaza Del ayuntamiento n1 -07190 ESPORLES
- Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio, comunicándolo por escrito a la dirección.

Se puede hacer llegar las sugerencias o quejas mediante una instancia en el Ayuntamiento, o por correo electrónico a la dirección electrónica ajuntament@esporles.cat

Horario del servicio/programa

El horario de atención al público para cualquier tramitación respecto al servicio es de lunes a viernes de 9h. a 14h., siempre con cita previa.

Y habiendo transcurrido el plazo de exposición al público de treinta (30) días de duración a contar desde el mencionado anuncio sin que se haya presenta ninguna reclamación o sugerencia, se entiende en conformidad con el que dispone el arte. 17 del RDL 2/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, definitivamente aprobadas.

Lo cual se hace pública para general conocimiento y a los efectos pertinentes de acuerdo con el arte. 17 del mencionado texto legal

Esporles, 18 de marzo de 2019

La Alcaldesa,
Maria Ramon Salas

