

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE DEIÀ

8673 *Reglamento del servicio municipal de teleasistencia*

Acuerdo del Pleno de fecha 30 de septiembre de 2022 del Ayuntamiento de Deyá por el cual se aprueba definitivamente el Reglamento del Servicio Municipal de Teleasistencia.

Habiéndose aprobado definitivamente el expediente del Reglamento del Servicio Municipal de Teleasistencia.

REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA

El servicio de teleasistencia domiciliaria es un recurso de carácter social que, en uso de la tecnología adecuada, ofrece de manera permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, bien directamente o bien movilizándolo otros recursos, humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes en 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.

Artículo 1. Objeto del reglamento

Es objeto de este reglamento la regulación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Artículo 2. Descripción del servicio

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con una equipación de comunicaciones e informática específico, permite que las personas usuarias, ante situaciones de emergencia u otros y solo apretando un botón que llevan encima constantemente y sin molestias, puedan entrar en contacto verbal las 24 horas del día con una central atendida por personal con una formación específica para dar la respuesta adecuada a la crisis presentada. Este servicio está indicado para aquellas personas que por motivos de salud requieren atención continuada, y que necesiten o puedan necesitar ayuda urgente.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es una prestación tecnológica del sistema público de servicios sociales de las Islas Baleares, descrita al 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 grandes y personas con discapacidades (BOIB n.º 99 de día 3 de julio de 2010), modificado por el Decreto 54/2013, de 5 de diciembre (BOIB de día 07/12/2013).

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 de promover el contacto con el entorno sociofamiliar.

Para la correcta instalación de este servicio, se tienen que instalar previamente en el domicilio de las personas usuarias:

- a. Un terminal fijo a 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 la cual se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.
- b. Una unidad de control remoto, como mínimo, que portada por la persona usuaria tiene la capacidad de activar el terminal a distancia, desde cualquier lugar de la casa.

El CA tiene que mantener contacto periódico con las personas usuarias para hacer un seguimiento permanente, mantener actualizadas 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. Ámbito territorial

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria se prestará únicamente dentro del municipio de Deyá.

Artículo 4. Objetivos del servicio

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. Está ideado para prestar una atención inmediata y permanente y proporcionar una respuesta eficaz ante cualquier incidencia o situación de emergencia.

Por eso, los objetivos que fundamentan y a los cuales se tiene que dirigir el Servicio, según las posibilidades reales de cada persona, son:

- a. Estimular y potenciar la autonomía personal.
- b. Mantener 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 5. Beneficiarios

Para ser beneficiarios de este servicio, además de estar empadronados en el municipio de Deyá, 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.
- Personas con una dificultad socio-sanitaria que no quedan incluidas dentro de los anteriores criterios.

Quedan excluidas las personas que sufran enfermedades neurológicas degenerativas que afecten gravemente las capacidades intelectuales o trastornos mentales o psicológicos severos siempre y cuánto estas enfermedades no permitan vivir solos, personas que sufran deficiencias importantes de audición y/o de expresión oral siempre y cuando la entidad que presta el servicio (Cruz Roja) no disponga de las equipaciones adecuadas para poder prestar los servicios a estas personas.

Artículo 6. Tramitación del servicio.

1. Las solicitudes para recibir el servicio de Teleasistencia se tramitarán a través del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.
2. Con la solicitud se presentará la documentación siguiente:
 - Fotocopia del DNI del usuario.
 - Tarjeta sanitaria.
 - Certificado de empadronamiento y/o convivencia de la usuaria.
 - Informe médico actualizado firmado por el técnico o técnica competente y que tendrá como mínimo: los antecedentes, patologías, alergias, régimen dietético, prescripción médica farmacéutica
3. Posteriormente un técnico de Cruz Roja realizará una visita a domicilio por comprobar la información necesaria.
4. La instalación y puesta en funcionamiento del aparato de teleasistencia irá a cargo de Cruz Roja.
5. 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.
6. El horario de atención al público para cualquier tramitación respecto al servicio es, martes, miércoles y viernes de 9h. a 14h., siempre con cita previa.

Artículo 7. Requisitos de acceso

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 TA mediante firma en los apartados correspondientes del documento del contrato asistencial.
- 3.- Que se dispone al menos de una persona de contacto que autoriza el tratamiento de sus datos personales, cuenta con llave/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 seas requerido por medios telemáticos, por el cual se adjuntará a la solicitud de alta al menos una ficha de contacto.



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 TA son:

- 1.- Que se disponga de una línea telefónica en el domicilio y que esta tenga unas características de señal y transmisión 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 TA, conservándolo en perfecto estado y colaborando en la realización de pruebas periódicas para asegurar su correcto funcionamiento.

Artículo .8. Precio del servicio

El servicio de Teleasistencia es subvencionado íntegramente por el Ayuntamiento de Deyá, siendo este sin ningún coste por los usuarios.

Artículo 9. Bajas.

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 en 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 30 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.

Artículo 10. Derechos y deberes de los usuarios.

Derechos de los usuarios:

1. 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.
2. 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.
3. 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 a su cargo, en un lenguaje claro y comprensible.
4. 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.
5. 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 desempeño de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.



6. 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.
7. 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 incapacitadas.
8. 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.
9. 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.
10. Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
11. Derecho a la participación regulada en el título IV de esta ley.
12. Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
13. Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
14. Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos a la normativa vigente.
15. Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
16. Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
17. El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Las personas destinatarias del servicio tienen los deberes siguientes:

1. 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.
2. 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.
3. Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.
4. Acudir a las entrevistas a las cuales las cite el personal profesional de los servicios sociales.
5. Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
6. 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.
7. Cumplir el reglamento de régimen interno.
8. Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
9. El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Los usuarios del servicio o, en su caso, sus herederos testamentarios, tendrán además las obligaciones siguientes:

- a. Tratar al personal adscrito al servicio con deferencia y respeto.
- b. Permitir la entrada en su domicilio cuando sea necesario por razón del servicio que se preste.
- c. Hacer un uso correcto del aparato.
- d. Devolver el aparato de terminal de teleasistencia en el Ayuntamiento inmediatamente después de producirse baja al servicio.

Artículo 11. Sugerencias, quejas y reclamaciones

1. 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 al C/ Es porxo, 4 de Deyá
2. 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 de la trabajadora social del Ayuntamiento.

Artículo 12. 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 derogatoria

Se deroga expresamente el Reglamento del servicio municipal de teleasistencia publicado al BOIB 86 de 18 de junio de 2013.

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 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 en el artículo 113 de la referida Ley 20/2006.

(Firmado electrónicamente: 13 de octubre de 2022)

El alcalde

Lluís Enric Apesteguia Ripoll)

