

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE DEIÀ

8673 *Reglament del servei municipal de teleassistència*

Acord del Ple de data 30 de setembre de 2022 de l'Ajuntament de Deià pel qual s'aprova definitivament el Reglament del Servei Municipal de Teleassistència.

Havent-se aprovat definitivament l'expedient del Reglament del Servei Municipal de Teleassistència.

REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA

El servei de teleassistència domiciliària és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn quotidià. La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i promoure el contacte amb el seu entorn sociofamiliar.

Article 1. Objecte del reglament

És objecte d'aquest reglament la regulació del Servei de Teleassistència Domiciliària.

Article 2. Descripció del servei

El servei de Teleassistència Domiciliària és un servei que, a través de la línia telefònica i amb un equipament de comunicacions i informàtica específic, permet que les persones usuàries, davant situacions d'emergència o d'altres i solament pitjant un botó que porten damunt constantment i sense molèsties, puguin entrar en contacte verbal les 24 hores del dia amb una central atesa per personal amb una formació específica per donar la resposta adequada a la crisi presentada. Aquest servei està indicat per a aquelles persones que per motius de salut requereixen atenció continuada, i que necessitin o puguin necessitar ajuda urgent.

El Servei de Teleassistència Domiciliària és una prestació tecnològica del sistema públic de serveis socials de les Illes Balears, descrita a l'art. 23.a) de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, adscrita als serveis socials comunitaris bàsics (art. 14.k) i desenvolupada al Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació de serveis d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats (BOIB núm. 99 de dia 3 de juliol de 2010), modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre (BOIB de dia 07/12/2013).

El Servei de Teleassistència Domiciliària és un recurs de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o mobilitzant altres recursos humans o materials— de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la seva permanència en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.

Per a la correcta instal·lació d'aquest servei, s'han d'instal·lar prèviament al domicili de les persones usuàries:

- Un terminal fix a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la xarxa telefònica (fixa o mòbil) a una central receptora, anomenada centre d'atenció (a partir d'ara CA) dotada del suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del Servei, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'un polsador.
- Una unitat de control remot, com a mínim, que portada per la persona usuària té la capacitat d'activar el terminal a distància, des de qualsevol lloc de la casa.

El CA ha de mantenir contacte periòdic amb les persones usuàries per tal de fer-ne un seguiment permanent, mantenir actualitzades les seves dades i intervenir, si les circumstàncies ho fan necessari. Així mateix, les persones usuàries poden comunicar-se amb el CA quan ho considerin convenient.

Article 3. Àmbit territorial

El servei de Teleassistència Domiciliària es prestarà únicament dins el municipi de Deià

Article 4. Objectius del servei

L'objectiu bàsic del Servei és mantenir i potenciar l'autonomia de la persona atesa, i la de la seva família o unitat de convivència, perquè la persona pugui romandre al seu domicili el major temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida. Està ideat per prestar una atenció immediata i permanent i proporcionar una resposta eficaç davant qualsevol incidència o situació d'emergència.

Per això, els objectius que fonamenten i als quals s'ha de dirigir el Servei, segons les possibilitats reals de cada persona, són:

- a. Estimular i potenciar l'autonomia personal.
- b. Mantenir les persones en el seu medi habitual, servint de suport a les persones cuidadores i prevenint o evitant internaments innecessaris o no desitjats, i els conseqüents costos personals, socials i econòmics.
- c. Assegurar la intervenció en cas de crisis personals, socials o sanitàries.

Article 5. Beneficiaris

Per ser beneficiaris d'aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi de Deià, hauran de pertànyer a algun dels col·lectius següents:

- Persones majors de 65 anys o pensionistes
- Persones amb discapacitat física o psíquica amb un grau del 33% o superior.
- Persones amb una dificultat socio-sanitària que no queden incloses dins els anteriors criteris.

Queden excloses les persones que pateixin malalties neurològiques degeneratives que afectin greument les capacitats intel·lectuals o trastorns mentals o psicològics severos sempre i quant aquestes malalties no els permetin viure soles, persones que pateixin deficiències importants d'audició i/o d'expressió oral sempre i quan l'entitat que presta el servei (Creu Roja) no disposi dels equipaments adequats per poder prestar els serveis a aquestes persones.

Article 6. Tramitació del servei.

1. Les sol·licituds per rebre el servei de Teleassistència es tramitaran a través del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.
2. Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:
 - Fotocòpia del DNI del l'usuari.
 - Targeta sanitària.
 - Certificat de empadronament i/o convivència de la usuària.
 - Informe mèdic actualitzat signat pel tècnic o tècnica competent i que tindrà com mínim: als antecedents, patologies, al·lèrgies, règim dietètic, prescripció mèdica farmacèutica
3. Posteriorment un tècnic de Creu Roja realitzarà una visita a domicili per completar la informació necessària.
4. La instal·lació i posada en funcionament de l'aparell de teleassistència anirà a càrrec de Creu Roja.
5. Els treballadors i/o treballadores socials del departament de Serveis Socials han de comprovar la veracitat de les dades aportades, i es reserven el dret d'exigir aclariments o altres documents complementaris.
6. L'horari d'atenció al públic per a qualsevol tramitació respecte al servei és, dimarts, dimecres i divendres de 9h. a 14h., sempre amb cita prèvia.

Article 7. Requisits d'accés

Les persones usuàries hauran d'acreditar:

- 1.- La seva identitat, mostrant per a això el seu DNI o en defecte d'això un altre document d'identificació personal.
- 2.- L'acceptació voluntària i conscient del Servei TA mitjançant signatura en els apartats corresponents del document del contracte assistencial..
- 3.- Que es disposa almenys d'una persona de contacte que autoritza el tractament de les seves dades personals, compta amb clau/s del domicili de les persones usuàries i tindria la possibilitat d'accés al mateix en condicions normals en un temps inferior a trenta minuts des que li siguis requerit per mitjans telemàtics, pel qual s'adjuntarà a la sol·licitud d'alta almenys una fitxa de contacte.





4.- La compatibilitat de la situació física, psíquica i sensorial de la persona usuària (almenys de la titular en el cas que hi hagi més d'una) amb la prestació del Servei TA, que implica que aquesta tindrà cobertes les seves necessitats bàsiques i podrà activar i entendre el sistema, fent un bon ús del mateix i podent comunicar-se amb el Centre d'Atenció mitjançant el mateix.

Els requisits tècnics necessaris per a la prestació del Servei TA són:

- 1.- Que es disposi d'una línia telefònica al domicili i que aquesta tingui unes característiques de senyal i transmissió suficients perquè l'equip instal·lat pugui interactuar amb garanties amb el Centre d'Atenció.
- 2.- Serà necessari que les persones usuàries realitzin un ús adequat de l'equip de TA, conservant-ho en perfecte estat i col·laborant en la realització de proves periòdiques per assegurar el seu correcte funcionament.

Article .8. Preu del servei

El servei de Teleassistència és subvencionat íntegrament per l'Ajuntament de Deià, essent aquest sense cap cost pels usuaris.

Article 9. Baixes.

Les baixes podran ser temporals o definitives, depenent de la causa que la determini.

Les causes de la baixa del servei de teleassistència seran:

- Renúncia de la persona beneficiària.
- Defunció de l'usuari.
- Canvi de municipi de residència.
- Modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
- Incompliment de les condicions establertes per a l'ús del servei.
- L'ingrés residencial de l'usuari.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

1.- En qualsevol moment, la persona que hagi contractat el Servei TA podrà sol·licitar la baixa en del mateix.

2.- La baixa en el Servei TA no es farà efectiva fins a la seva formalització per escrit i la retirada o desprogramació de l'equip, tret que després d'un període de 30 dies això últim no hagi estat possible per causa justificada. En aquest cas, el contracte quedarà resolt automàticament

3.- L'Ajuntament es reserva el dret a interrompre el Servei TA o resoldre de manera immediata la relació amb la persona que ho contracta, si detecta que el motiu pel qual es va cursar l'alta ha finalitzat o es produeix un ús del mateix o situació contrària a la legislació vigent, a aquestes condicions generals o al document de sol·licitud d'alta. També es reserva el dret a resoldre aquesta relació en el cas de detectar-se un ús inadequat o una incorrecta conservació de l'equip específic per a la prestació de TA.

4.- Fora d'aquests supòsits, es podrà en qualsevol moment cursar la baixa i suspendre la prestació del Servei previ avís de TRENTA (30) dies.

Article 10. Drets i deures dels usuaris.

Drets dels usuaris:

1. Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
2. Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit.
3. Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
4. Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
5. Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.





6. Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
7. Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
8. Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
9. Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
10. Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
11. Dret a la participació regulada en el títol IV d'aquesta llei.
12. Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
13. Dret a suggerir i a fer reclamacions.
14. Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
15. Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
16. Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
17. La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Les persones destinatàries del servei tenen els deures següents:

1. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
2. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
3. Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
4. Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
5. Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
6. Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
7. Complir el reglament de règim intern.
8. Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
9. La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Els usuaris del servei o, en el seu cas, els seus hereus testamentaris, tindran a més les obligacions següents:

- a. Tractar el personal adscrit al servei amb deferència i respecte.
- b. Permetre l'entrada al seu domicili quan sigui necessari per raó del servei que es presti.
- c. Fer un ús correcte de l'aparell.
- d. Retornar l'aparell de terminal de teleassistència a l'Ajuntament immediatament després de produir-se baixa al servei.

Article 11. Suggestiments, queixes i reclamacions

1. Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició en les oficines ubicades al C/ Es porxo, 4 de Deià
2. Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-ho per escrit a la direcció.

Es pot fer arribar els suggeriments o queixes mitjançant una instància a l'Ajuntament, o per correu electrònic a l'adreça electrònica de la treballadora social de l'Ajuntament.

Article 12. Règim d'infraccions i sancions

Serà d'aplicació a les persones usuàries del Servei el règim de sancions previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears o, en el seu defecte, la normativa que en cada moment hi resulti d'aplicació.



Disposició derogatòria

Es deroga expressament el *Reglament del servei municipal de teleassistència* publicat al BOIB 86 de 18 de juny de 2013.

Disposició final

De conformitat amb el que disposa l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, el present Reglament del Servei de Teleassistència Domiciliària entrarà en vigor quan s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i hagi transcorregut el termini fixat a l'article 113 de la referida Llei 20/2006.

(Signat electrònicament: 13 d'octubre de 2022)

El batle

Lluís Enric Apesteguia Ripoll

