

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT D'ESPORLES

3147 *Reglament de règim intern del servei municipal de teleassistència domiciliària de l'Ajuntament d'Esporles*

Havent-se publicat en el BOIB núm. 158 de dia 18 de desembre de 2018, anunci relatiu a l'aprovació del següent:

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA (TA) DE L'AJUNTAMENT D'ESPORLES

Titular del servei

AJUNTAMENT D'ESPORLES

Descripció del servei

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.

Funcionament del servei

El Servei TA es fonamenta en la utilització, per part de les persones usuàries, d'un equip telefònic que, mitjançant l'activació d'un sol botó, envia a través de la línia telefònica una cridada a un Centre d'Atenció. Les trucades per activació del sistema són ateses a través d'un sistema informàtic que permet disposar de forma immediata de les dades més rellevants de les persones usuàries i establir comunicació bidireccional en mans lliures. A més, en el cas de TA Mòbil el sistema mostrarà l'última posició GPS així com l'àrea en la qual se situa el terminal segons les antenes de la xarxa de telefonia mòbil a les quals està connectat durant la trucada.

Beneficiaris

Per a ser beneficiaris d'aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi d'Esporles, 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.

Queden excloses les persones que sofreixin 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 sofreixin deficiències importants d'audició i/o d'expressió oral sempre que l'entitat que presta el servei no disposi dels equipaments adequats per a poder prestar els serveis a aquestes persones.

Núm. previst usuaris: 50

Tramitació del servei

Les sol·licituds per a rebre el servei de Teleassistència es tramitaran a través del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament previ sol·licitud al registre d'entrada.

1. Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI de l'usuari/a.
- Targeta sanitària.





- Certificat de convivència de l'usuari/a.
- Acceptació voluntària i conscient del Servei TA mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta.
- Informe mèdic, amb pautes de medicació

2. Posteriorment la treballadora social realitzarà una visita a domicili per a completar la informació necessària, si ho considera necessari.

3. La instal·lació i posada en funcionament de l'aparell de teleassistència anirà a càrrec de l'empresa contractada per a desenvolupar la prestació

Requisits d'accés i permanència

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 de sol·licitud d'alta de l'entitat prestadora del servei.
- 3.- Que es disposa d'almenys 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 sigui requerit per mitjans telemàtics, pel qual s'adjuntarà a la sol·licitud d'alta almenys una fitxa de contacte amb clau convenientment farcida i signada. És recomanable comptar amb més persones de contacte per a procurar que davant incidències sigui possible la localització d'algú de l'entorn pròxim de la persona usuària.
- 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 aquest.

Els requisits tècnics necessaris per a la prestació del Servei EL TEU so:

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

Preu del servei, actualització del preu i sistema de cobrament:

El preu del servei s'anirà actualitzant segons la revisió de l'IPC. Les quanties s'hauran d'abonar trimestralment. El règim de preus actual és el següent:

- Titular: 11'50 €/mes
- Beneficiari amb UCR addicional: 5'75 €/mes
- Beneficiari sense UCR addicional: 5'00 €/mes

Amb terminal GSM:

- Titular: 16'60 €/mes
- Titular + segon resident: 21'51€/mes

Servei de teleassistència mòbil (per a usar-se també fora de l'habitatge) : 21'51€/mes

Sistema de baixa o cessament del servei

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 d'aquest.
- 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 (90) 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 el 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.

Drets dels usuaris

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els drets següents:

- a) 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.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per a accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit.
- c) 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 tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) 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.
- e) 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 intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que els afecti, perquè 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.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, tret que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) 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.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el qual estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació regulada en el títol IV d'aquesta llei.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Deures dels usuaris

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els deures següents:



- a) 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.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per a valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual va ser concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) 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.
- g) Complir el reglament de règim intern.
- h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Mecanismes d'informació i participació democràtica

- Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a l'adreça de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició en les oficines situades al carrer Plaza De l'ajuntament n1 -07190 ESPORLES

- Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-lo per escrit a l'adreça.

Es pot fer arribar els suggeriments o queixes mitjançant una instància a l'Ajuntament, o per correu electrònic a l'adreça electrònica *ajuntament@ esporles.cat

Horari del servei/programa

L'horari d'atenció al públic per a qualsevol tramitació respecte al servei és de dilluns a divendres de 9h. a 14h., sempre amb cita prèvia.

I havent transcorregut el termini d'exposició al públic de trenta (30) dies de durada a comptar des de l'esmentat anunci sense que s'hi hagi presenta cap reclamació o suggeriment, s'entén de conformitat amb el que disposa l'art. 17 del RDL 2/2004 de 5 de març pel qual s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, definitivament aprovades.

La qual cosa es fa pública per a general coneixement i als efectes pertinents d'acord amb l'art. 17 de l'esmentat text legal

Esporles, 18 de març de 2019

La Batlessa,
Maria Ramon Salas

