

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La ley 5/1992 de 27 de mayo, de Acción Social, en su Título 2, artículo 5 apartado d) promueve la permanencia y autonomía en el medio habitual de convivencia de los individuos y familias, gestionándoles atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador.

En este sentido, y debido al cambio en las condiciones de vida (dificultades de autonomía, disminución o falta de relaciones personales y familiares, aislamiento, etc...) se hace cada vez más necesario que la sociedad ponga a disposición de los ciudadanos una serie de recursos que les permita una mejor calidad de vida y que les proporcionen una rápida e inmediata asistencia en los casos de urgencia.

ARTÍCULO 1.- DEFINICIÓN

1.1.- La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un Centro de Atención y en el domicilio de los usuarios, permite a éstos, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal “ manos Libres”, durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

1.2.- Este servicio se complementa con “ agendas” de usuario, que permiten recordar a éste la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, como por ejemplo, la toma de medicamentos, la realización de una gestión, etc.

ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS.

Los objetivos del servicio de teleasistencia pueden clasificarse en:

a) Objetivos Generales, concretados en:

a.1) Posibilitar la integración en el medio habitual de vida.

- a.2) Evitar internamientos innecesarios.
- a.3) Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas.
- b) Objetivos Específicos, que son los siguientes:
 - b.1) La conexión permanente entre el usuario y la central del sistema.
 - b.2) Apoyo y atención inmediata ante situaciones de crisis.
 - b.3) Potenciar las redes sociales de apoyo (apoyo a familiares y cuidadores).
 - b.4) Ofrecer una atención integral contando con el apoyo y coordinación de los recursos de la comunidad.
 - b.5) Favorecer la independencia y la autonomía de las personas en situación de riesgo bio-psico-social (apoyo en el propio hogar).
 - b.6) Favorecer la comunicación entre los usuarios y su entorno evitando el aislamiento social y la soledad.

ARTÍCULO 3.- ACTUACIONES.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria comprende las siguientes actuaciones:

- a) Dotar e instalar en el domicilio de los usuarios los elementos del sistema: terminal y unidad de control remoto.
- b) Familiarizar a los usuarios con el uso del equipo individual.
- c) Apoyo inmediato al usuario, vía línea telefónica y manos libres cuando solicite ayuda ante una situación imprevista o de emergencia.
- d) Intervención, en su caso, sin petición de ayuda directa por el usuario, en aplicación de las “ agendas”de usuario.
- e) Movilización de recursos sociales, sanitarios, etc... adecuados a cada situación de emergencia.
- f) Seguimiento permanente de usuarios y sistema
- g) Contacto con entorno socio – familiar.
- h) Mantenimiento del sistema y sus instalaciones.
- i) Comprobación continua del funcionamiento del sistema.
- j) Transmisión, a los responsables de los servicios sociales municipales, de las incidencias y necesidades detectadas a través del sistema y que requieran de

una intervención posterior a la realizada ante la situación imprevista y de emergencia presentada y atendida desde la central.

k) Integración del usuario en otros programas de atención, principalmente en los que contemplen actividades de compañía a domicilio y animación social.

ARTICULO 4.- DESTINATARIOS.

4.1.- Son destinatarios del Servicio de Teleasistencia aquellas personas que, por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros, les sea de utilidad para poder continuar viviendo en su domicilio.

4.2.- Dado que el manejo del sistema requiere de una mínima capacidad de comprensión y discernimiento, están excluidos como beneficiarios del sistema las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

ARTÍCULO 5.- REQUISITOS DE LOS SOLICITANTES.

Son requisitos para acceder al Servicio de Teleasistencia:

a) Ser residente y estar empadronado en el Ayuntamiento de San Miguel de Aguayo.

b) Vivir o pasar gran parte del día sólo o en compañía de personas en situación familiar.

c) Tener cubiertas las necesidades básicas de alimentación, vivienda, vestido. El servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un recurso complementario que precisa de la existencia de los mínimos mencionados.

d) No padecer enfermedad o incapacidad mental, estando excluidas del servicio aquellas personas afectadas por demencia senil.

e) No ser mudo o absolutamente sordo (al ser la base del sistema la comunicación verbal).

f) Disponer, o estar en condiciones de disponer, de línea telefónica en su domicilio.

ARTÍCULO 6.- CRITERIOS DE PRESTACIÓN.

6.1.- Los criterios de prestación del Servicio de Teleasistencia son, por orden de prioridad, los siguientes:

- a) personas en situación de soledad y angustia motivadas por el aislamiento social y el desarraigo, teniendo en cuenta que la mayor utilidad del sistema consiste en proporcionar seguridad, confianza y la posibilidad de un continuo contacto con el mundo exterior.
- b) Personas en situación de alto riesgo por enfermedad, minusvalía o avanzada edad.
- c) Personas que residan habitualmente en su domicilio y que no pasen grandes temporadas fuera del mismo.

6.2.- Los servicios sociales municipales estudiarán la conveniencia de implantar este servicio en aquellos casos que, por sus especiales características, aconsejen su instalación.

6.3.- Para el acceso al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se aplicará el baremo de necesidad que figura como Anexo I.

ARTÍCULO 7.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

La instalación y atención a los beneficiarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se llevará a cabo a través de una entidad especializada.

El funcionamiento consiste en un sistema de comunicación permanente, bidireccional, que permite al Centro de atención conocer el estado de la persona y a ésta comunicarse con el Centro en el momento que lo precise, cuando se produzca una urgencia.

El sistema consta de:

- La unidad de control remoto, que en forma de medallón o pulsera lleva consigo el beneficiario, que se pone en funcionamiento presionando un pulsador existente en la misma.
- Un terminal telefónico.
- Una Central de Atención informatizada, receptora de llamadas

La presión del pulsador de la Unidad de Control Remoto, origina la marcación automática de emergencia en el Terminal Telefónico, comunicando de forma inmediata con el Centro de Atención. Éste recibe la llamada y simultáneamente aparece en los ordenadores del mismo el historial del beneficiario que solicita el servicio.

ARTÍCULO 8.- TIPOS DE USUARIO.-

8.1.- Titular del Servicio: Dispone del Terminal de Usuario y de la unidad de Control Remoto. Reúne todos los requisitos para ser Usuario.

8.2.- Usuario con Unidad de Control Remoto Adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario servicio. Dispone de una Unidad de Control Remoto Adicional.

8.3.- Usuario sin Unidad de Control Remoto: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva.

ARTÍCULO 9 .- INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.-

9.1.- El procedimiento se iniciará mediante la presentación de una solicitud que habrá de contener los datos a los que se refiere el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y procedimiento Administrativo Común, debiendo acompañar a la misma, como mínimo, la siguiente documentación:

- Fotocopia del D.N.I.
- Fotocopia de la Tarjeta de Asistencia Sanitaria-

Justificante de la cuantía mensual de los ingresos propios, así como de las personas que convivan en el domicilio.

Informe médico en impreso que al efecto se facilita desde la UBAS del Ayuntamiento.

Fotocopia de la última declaración de la Renta o certificado de Hacienda de no presentarla, de todos los miembros de la unidad familiar, que convivan con el solicitante.

Certificad catastral de bienes rústicos y urbanos de todos los miembros de la unidad familiar.

9.2.- Con independencia de esta documentación, el Ayuntamiento podrá exigir los documentos complementarios que durante la tramitación del expediente estime oportunos en relación con la prestación solicitada.

9.3.- Las solicitudes se presentarán en el Registro General del Ayuntamiento, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 30/92, debiéndose tener presente que el cómputo del plazo para resolver se producirá desde la entrada de la solicitud en el Registro General del Ayuntamiento.

ARTÍCULO 10.- TRAMITACIÓN.-

10.1.- Si la solicitud no reúne todos los datos o no se ha acompañado alguno o algunos de los documentos exigidos por la presente normativa se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, archivándose ésta sin más trámite.

10.2.- Comprobado que la documentación está completa, se realizará la oportuna visita domiciliaria por el/la Trabajador/a Social de la Unidad Básica de Asistencia Social, donde se le pasará al solicitante escrito de Autorización de instalación del Servicio, para posteriormente cumplimentar la Ficha de Beneficiario y la Propuesta de Valoración del Servicio.

10.3.- El expediente se resolverá en el plazo máximo de tres meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro general del Ayuntamiento. Dicha resolución se notificará al interesado en el plazo máximo de diez días, haciendo constar en la misma la concesión o denegación del servicio, o la inclusión en la lista de espera hasta que sea posible hacer efectiva la prestación del servicio.

10.4.- La falta de Resolución expresa producirá efectos positivos.

10.5.- Las solicitudes que se encuentran en lista de espera tendrán vigencia durante el año siguiente a su presentación. Transcurrido este plazo y de seguir el solicitante interesado en el servicio, se le solicitará actualizar la documentación.

ARTÍCULO 11.- TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.-

Además de la resolución a que se refiere al artículo anterior, pondrán fin al procedimiento el desestimiento y la renuncia al derecho.

ARTÍCULO 12. ALTAS.-

12.1.- Concedida la prestación del Servicio, le será notificado al beneficiario o representante legal del mismo.

12.2.- Igualmente se comunicará a la empresa prestadora del servicio, a fin de que se proceda a comenzar la prestación del mismo.

12.3.- En caso de denegación, la resolución será motivada, expresando los recursos que contra la misma procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

ARTÍCULO 13. EXTINCIÓN DEL SERVICIO.-

13.1.- Se producirá baja del Servicio de Teleasistencia por los siguientes motivos:

Por fallecimiento del beneficiario.

Por ingreso en Centro Residencial

Por propia voluntad del interesado

Por traslado definitivo del usuario a localidad distinta a esta ciudad o por falta de comunicación de un cambio de domicilio.

Por finalizar la situación que motivó la concesión.

Si como resultado de una revisión se comprueba que el beneficiario no reúne los requisitos establecidos.

13.2.- En caso de conflicto se emitirá informe por el/la Trabajador/a Social de la UBAS sobre si procede o no la continuación del servicio.

13.3.- La propuesta de baja en la prestación del Servicio se formalizará en un documento cumplimentado y firmado por el/la Trabajador/a Social de las UBAS, y contendrá los datos de identificación de usuario y los motivos por los que causa baja. En caso de baja voluntaria, figurará el conforme y firma del interesado.

13.4.- Este documento se remitirá a la Secretaría General del Ayuntamiento para adjuntarlo al expediente y se notificará la baja por escrito al interesado, comunicándose igualmente a la empresa prestadora del servicio.

ARTÍCULO 14.- SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN.-

14.1.- Los usuarios del Servicio de Teleasistencia que no precisen el servicio concedido durante un periodo de tiempo determinado – visitas a familiares, ingresos hospitalarios prolongados, etc.- deberán comunicar su ausencia a la

Unidad Básica de Asistencia Social, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso la comunicará posteriormente.

14.2.- Tal situación se entenderá como suspensión temporal en el servicio de Teleasistencia Domiciliaria, siempre que la duración no sea superior a tres meses. En el caso de superar este plazo, la prestación se considerará extinguida. Excepcionalmente, transcurrido este tiempo, previa petición del interesado y valoración del Trabajador Social, podrá prorrogarse la duración de la suspensión temporal hasta un máximo de seis meses.

ARTÍCULO 15. REVISIONES.-

15.1.-. Los Servicios Sociales Municipales efectuarán cuantas revisiones consideren oportunas, para el seguimiento adecuado del Servicio, pudiendo proponer las modificaciones necesarias, tanto en la prestación del mismo, como en las aportaciones económicas correspondientes.

15.2.- Las modificaciones que se establezcan en la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, deberán acordarse previa tramitación de expediente contradictorio con audiencia de los interesados.

15.3.- Si como consecuencia del seguimiento de los servicios sociales municipales se constatase que los usuarios no reúnen las condiciones exigidas para la prestación del Servicio, la Alcaldía podrá proceder a la suspensión. La Resolución en la que se suspenda la prestación del Servicio como consecuencia del seguimiento del mismo, irá precedida de informe técnico en el que, motivadamente, se señale la procedencia o improcedencia en la continuidad de la prestación del Servicio de Teleasistencia Municipal.

ARTÍCULO 16.- ACTUALIZACIÓN DE DATOS.-

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria quedan obligados a poner en conocimiento del Ayuntamiento cuantas modificaciones se produzcan en su situación personal, familiar y económica, que puedan repercutir las condiciones de la prestación.

ARTÍCULO 17.- COORDINACIÓN.-

La empresa encargada del Servicio de Teleasistencia municipal remitirá trimestralmente un informe de todas las llamadas y emergencias recibidas al Departamento de Servicios Sociales.

Asimismo, mensualmente notificará de las incidencias de interés surgidas en el servicio.

ARTÍCULO 18.- DERECHOS

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de San Miguel de Aguayo tendrán los siguientes derechos:

- 1.- Confidencialidad de sus datos personales.
- 2.- Trato respetuoso por parte del personal que atiende el Servicio.
- 3.- Información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación del Servicio.
- 4.- Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- 5.- Cese voluntario en la utilización del Servicio.

ARTÍCULO 19.- OBLIGACIONES.-

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de San Miguel de Aguayo tendrán las siguientes obligaciones:

- 1.- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto y colaboración con el personal que preste el Servicio.
- 2.- Facilitar correctamente los datos necesarios para la consecución y prestación del servicio, así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos.
- 3.- Permitir la entrada en el domicilio a las personas habilitadas para la instalación de los dispositivos domiciliarios.
- 4.- Informar de cualquier modificación de su situación personal que imposibilite la prestación del Servicio y, especialmente, el cambio de domicilio.
- 5.- Hacer buen uso del Servicio Municipal de teleasistencia Domiciliaria y conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Se faculta al Sr. Alcalde a dictar las disposiciones internas oportunas que puedan completar a los apartados contenidos en estas normas.

SEGUNDA.- Esta Ordenanza entrará en vigor una vez se publique su texto íntegro en el BOC y transcurra el plazo previsto en el art. 65.2 de la Ley 7/85 y mantendrá su vigencia en tanto no se acuerde su modificación o derogación.

ANEXO I

SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Se vale por si mismo	0 puntos
Precisa algún tipo de ayuda	5 puntos
Precisa Ayuda total	10 puntos

SITUACIÓN DE CONVIVENCIA

Convive Con familiares sin dependencia	0 puntos
Convive con persona con mínima dependencia	2 puntos
Convive con persona totalmente dependiente	6 puntos
Vive solo	10 puntos

SITUACIÓN ECONÓMICA

Solicitantes con ingresos superiores al 3,00 del SMI + 0,01:	1 punto
Solicitantes con ingresos entre el 2,75 + 0,01 y 3,00 del SMI:	2 puntos
Solicitantes con ingresos entre el 2,50 + 0,01 y 2,75 del SMI:	3 puntos
Solicitantes con ingresos entre el 2,25 + 0,01 y 2,50 del SMI:	4 puntos
Solicitantes con ingresos entre el 2,00 + 0,01 y 2,25 del SMI:	5 puntos
Solicitantes con ingresos entre el 1,75 + 0,01 y 2,00 del SMI:	6 puntos
Solicitantes con ingresos entre el 1,50 + 0,01 y 1,75 del SMI:	7 puntos
Solicitantes con ingresos entre el 1,25 + 0,01 y 1,50 del SMI:	8 puntos
Solicitantes con ingresos entre el SMI + 0,01 y 1,25 del SMI:	9 puntos
Solicitantes con ingresos inferiores al SMI vigente	10 puntos