

**REGLAMENT INTERN
DEL
SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA**

Aprovació inicial: Ple 13.abri.2015
BOIB núm. 62 de 28.abril.2015

Aprovació definitiva: Ple 14.setembre.2015
BOIB núm. 153 de 20.octubre.2015

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

La competència en la prestació del servei de teleassistència domiciliària, segons la LRSAL estaria emmarcada com a pròpia en l'article 26.c ja que els municipis més de 20.000 habitants hauran de prestar l'Avaluació e informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació de risc o d'exclusió social.

Segons el Decret llei 2/2014, de mesures urgents per aplicar a les IB la LRSAL, exposa que en el seu art. 1 exposa que són competències pròpies de les entitats locals les que apliquen lleis estatals i autonòmiques i seguiran tenint les mateixes que abans entrada LRSAL però tenint en compte 7.2. llei de bases règim local: "les competències pròpies dels Municipis (...) només podran ser determinades per Llei i s'exerceixen en règim d'autonomia i baix la pròpia responsabilitat, atenent sempre a la deguda coordinació en la seva programació i execució amb les demés administracions públiques".

En aquest sentit, el Decret 56/2011, de la Cartera Bàsica dels serveis socials inclou les prestacions pròpies de l'Administració Autonòmica, les prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics i les prestacions garantides de cobertura de les necessitats bàsiques de l'article 25 de la Llei 4/2009 i assenjala dins les Prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics el Servei de teleassistència.

Finalment, l'art. 29 del Decret 10/2013, de 28 de febrer, fixa els principis generals del Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears i dels procediments per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials, i es regulen la secció suprainular del Registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit suprainular. Aquest servei està acreditat i inscrit al Registre Unificat de Serveis Socials amb el núm. 486/0/1.

Article 1. Objecte del Reglament de règim intern del servei

És objecte d'aquest reglament intern la regulació del SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA (TA)

Article 2. Titular del servei

Ajuntament de Manacor

Article 3. Prestació del servei

La prestació d'aquest servei es pot prestar directament des del propi ajuntament com fer-se des d'una contractació de serveis.

Article 4. Àmbit territorial

El servei de TA es prestarà únicament dins el terme municipal de Manacor

Article 5. 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.

És un servei que permet intervenir en cas d'urgència en el propi domicili de la persona usuària, que està operatiu les 24 hores els 365 dies a l'any, i que proporciona a la persona beneficiària un sentiment de tranquil·litat i seguretat.

Article 6. 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 trucada 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.

Article 7. Persones beneficiàries

Per ser persones beneficiàries d'aquest servei, a més d'estar empadronades en el terme municipal de Manacor, han 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.

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

Article 8. Tramitació del servei

Les sol·licituds per rebre el servei de Teleassistència s'han d'adreçar al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament, i s'han de presentar al Registre d'entrada.

1. Amb la sol·licitud cal presentar la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI de la persona usuària i de la persona cuidadora principal.
- Targeta sanitària.
- Informe mèdic, si cal.
- Acceptació voluntària i conscient del Servei TA mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta.
- Acord de prestació, alta de padró i document de confidencialitat.

2. Posteriorment el treballador o treballadora social i/o la persona tècnica de l'entitat prestadora del servei realitzarà una visita a domicili per completar la informació necessària.

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

Article 9. Requisits d'accés i permanència

Les persones usuàries han d'acreditar:

1. La seva identitat, mostrant el DNI o, si no el té, 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 hi té la possibilitat d'accés en condicions normals en un temps inferior a trenta minuts des que li sigui requerit per mitjans telemàtics, per la qual cosa s'ha d'adjuntar a la sol·licitud d'alta almenys una fitxa de contacte amb clau convenientment emplenada i signada. És recomanable comptar amb més persones de contacte per procurar que davant incidències sigui possible la localització d'algú de l'entorn proper 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 n'hi hagi més d'una) amb la prestació del Servei TA, que implica que aquesta persona tindrà cobertes les seves necessitats bàsiques i podrà activar i entendre el sistema, fer-ne un bon ús i comunicar-se amb el Centre d'Atenció.

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

1. Que es disposi de línia telefònica al domicili i que aquesta línia tingui unes característiques de senyal i transmissió de tons DTMF suficients perquè l'equip instal·lat pugui interactuar amb garanties amb el Centre d'Atenció.

2. Que les persones usuàries realitzin un ús adequat de l'equip de TA, el conservin en perfecte estat i col·laborin en la realització de proves periòdiques per assegurar-ne el funcionament correcte.

Article 10. Preu del servei, actualització del preu i sistema de cobrament

El preu del servei té la naturalesa jurídica de taxa i el pagament es fa mitjançant domiciliació bancària i per trimestres vençuts. El primer pagament és a través d'autoliquidació, hi ha la possibilitat de reducció de taxa amb la valoració tècnica prèvia i amb l'aprovació de la comissió d'ajudes econòmiques.

Els preus que regeixen són els vigents que figuren a l'Ordenança fiscal corresponent.

Article 11. Sistema de baixa o cessament del servei

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

Les causes de la baixa del servei de teleassistència són:

- Renúncia de la persona beneficiària.
- Defunció de la persona usuària.
- Canvi de municipi de residència.

- Modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- 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.
- Ingress residencial de la persona usuària.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

1. En qualsevol moment, la persona que hagi contractat el Servei TA pot sol·licitar-ne la baixa.

2. La baixa en el Servei TA no és efectiva fins que es formalitza per escrit i es retira o desprograma l'equip, tret que després d'un període de TRENTA (30) dies això últim no hagi estat possible per causa justificada. En aquest cas, el contracte queda 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 servei o una 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 que es detecti un ús inadequat o una conservació incorrecta de l'equip específic per a la prestació de TA.

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

Article 12. Drets de les persones usuàries

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els drets següents:

- a) Rebre el servei en condicions adequades
- b) Rebre un tracte de deferència i respecte dins la relació que mantingui amb l'equip professional del servei.
- c) Rebre informació puntual de les modificacions que puguin produir-se en el règim de la prestació del servei
- d) A la intimitat i a la confidencialitat
- e) Exercir el seu dret de queixa conforme a les disposicions vigents.
- f) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que ha d'aplicar tècnicament l'equip professional mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- g) 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 desenvolupament normal de l'atenció o perjudiquin qualcuna de les parts que hi intervenen.
- h) Dret a rebre informació prèvia en 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 ingress 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.

- i) 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.

Article 13. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries o, en el seu cas, els seus hereu testamentaris, tendran les obligacions següents:

- a) Atendre puntualment el pagament de la quantia al seu càrrec i que tingui establert per raó del servei
- b) Tractar el personal adscrit al servei amb deferència i respecte.
- c) Comunicar qualsevol anomalia que pugui sorgir en la prestació del servei.
- d) Permetre l'entrada al seu domicili quan sigui necessari per raó del servei que es presti.
- e) Fer un ús correcte de l'aparell
- f) Comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal, familiar, econòmica i de salut.
- g) Retornar l'aparell de terminal de teleassistència a l'entitat prestadora del servei.
- h) 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.
- i) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.

Article 14. 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 han de fer arribar a la direcció de l'entitat mitjançant una sol·licitud.

Les persones usuàries poden realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-ho per escrit a l'Ajuntament.

Es poden fer arribar els suggeriments o queixes mitjançant una sol·licitud a l'Ajuntament, o per correu electrònic a l'adreça serveis-socials@manacor.org.

Disposició final

Aquest Reglament entra en vigor el dia de la publicació del text íntegre en el BOIB, que es fa una vegada comunicat l'acord d'aprovació definitiva del Reglament, amb la tramesa d'una còpia del text al Govern de les Illes Balears i a la Delegació del Govern a l'efecte previst a l'article 113 de la LMRIB, i transcorregut el termini de 15 dies hàbils des que aquests organismes reben la copia.