



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE BÚGER

5812

Aprovació definitiva del reglament intern del servei municipal de teleassistència domiciliària

Atès que no s'ha presentat, durant el termini d'exposició pública, cap reclamació o suggeriment contra l'acord d'aprovació del reglament intern del servei municipal de teleassistència domiciliària (TA), aprovat provisionalment per l'Ajuntament Ple, en sessió de dia 30 de gener de 2014, s'entén definitivament aprovat i en compliment de la legislació vigent, es publica el text de l'esmentat acord, que és el següent:

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

Reglament de règim intern del servei:

SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA (TA)

Titular del servei

AJUNTAMENT DE BÚGER

Entitat gestora del servei

Descripció del servei

El servei de Teleassistència Domiciliària (TA) 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.

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.

Beneficiaris

Per ser beneficiaris d'aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi de Búger, 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 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 no disposi dels equipaments adequats per poder prestar els serveis a aquestes persones.

Tramitació del servei

Les sol·licituds per rebre el servei de Teleassistència es tramitaran a través del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

1. Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:
 - Fotocòpia del DNI del l'usuari.
 - Targeta sanitària.



- Informe mèdic
 - Justificació dels ingressos de la unitat familiar, en cas de ser necessari.
 - Certificat de convivència de l'usuari.
 - Acceptació voluntària i conscient del Servei TA mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta.
2. Posteriorment un tècnic 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'entitat prestadora del servei.

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.
- 3.- Que es disposa com a mínim 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 que 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 procurar que davant incidències sigui possible la localització de ningú 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 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 de línia telefònica al domicili i que aquesta 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.- 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.

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

Els beneficiaris del servei hauran de pagar una quantitat mensual com a quota de manteniment, segons s'estableixi a l'ordenança fiscal corresponent.

En el document d'alta es farà referència expressa, quan escaigui, a les condicions de facturació del Servei.

El pagament del preu del servei es realitzarà dins la primera quinzena del mes posterior, mitjançant domiciliació bancària.

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 el 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.
- El 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 TRENTA (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-ne 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:

- 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 accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- 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 en 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 alguna de les parts que hi intervenen.
- f) 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 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, llevat 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 que 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 la llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.
- 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:

- 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 valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- d) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- e) 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.
- f) Adoptar una correcta i col·laboradora actitud en el desenvolupament de la prestació i de la convivència, així com respectar-ne el bon ús i col·laborar en el manteniment de les instal·lacions i mitjans.
- g) Retornar l'aparell de terminal de teleassistència a l'Ajuntament immediatament després de produir-se baixa al servei.
- h) Permetre l'entrada al seu domicili quan sigui necessari per raó del servei que es presti.





- i) Complir el reglament de règim intern
- j) Signar el contracte assistencial amb l'entitat municipal

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'entitat mitjançant instància a les oficines de l'Ajuntament ubicades a la Pl. Constitució, 1 de Búger.

Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-ho per escrit a la direcció.

Búger, 20 de març de 2014

El Batle

Bartomeu Alemany Bennàsar

