

## IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Alcantarilla

### **5207 Aprobación definitiva de la modificación del Reglamento de Servicio para la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.**

A los efectos de su entrada en vigor, y conforme establece el artículo 17.4 del RD Legislativo 2/04 de 5 de marzo, a continuación se transcribe el texto íntegro de la modificación del Reglamento de Servicio para la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, que fue aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el 29 de diciembre de 2014 y publicadas en el BORM de 20 de febrero (n.º 42) la cual no habiendo recibido alegaciones durante el período de exposición, ha quedado aprobada definitivamente conforme a lo establecido en el artículo 17.3 del TRLRHL.

Contra la presente aprobación, los interesados podrán interponer recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses contado desde el día siguiente a la presente publicación, ante el órgano competente de la Jurisdicción Contencioso administrativa, en los términos previstos en la Ley Jurisdiccional, Ley 29/98 de 13 de julio.

En Alcantarilla, a 6 de abril de 2015.—La Teniente de Alcalde, Nuria Guijarro Carrillo (P.D., de delegación de fecha 1 de julio de 2011).

### **Modificación Reglamento de Servicio para la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria**

#### **Preámbulo:**

La Ley 7/1985, de 2 de Abril Reguladora de las Bases de Régimen Local establece lo siguiente:

- El artículo 25.2. El municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de la Comunidad Autónoma, en las siguientes materias: "k) prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social".

- El artículo 26.1. Los municipios por si o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes: recogido en el apartado c) que en los Municipios con población superior a 20.000 habitantes deberán en todo caso, prestar Servicios Sociales.

Dentro de la prestación de servicios sociales se incluye la atención al sector de la población de mayores y personas con disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales, con bajos recursos económicos.

La Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, recoge en sus artículos 10, 12 y 13, que se consideran actuaciones, entre otras las siguientes: desarrollar actuaciones destinadas a conseguir el mayor nivel de bienestar posible y alcanzar su autonomía e integración social; facilitar las ayudas técnicas y /o prestaciones para personas con dificultad física, psíquica o social.

La Ley 6/2014, de 13 de octubre, de medidas urgentes para la garantía y continuidad de los servicios públicos en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, derivada de la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, recoge en su artículo 6 de competencias en materia de salud y servicios sociales:

“1. Las competencias que, con carácter previo a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, se preveían como propias de los municipios en materia de participación en la gestión de la atención primaria de la salud y en materia de prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social, a las que se refieren las disposiciones transitorias primera y segunda de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, respectivamente, continuarán siendo ejercidas por los municipios en los términos previstos en las leyes correspondientes, en tanto no hayan sido asumidas por parte de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia conforme a lo regulado en la citada ley.

2. El resto de competencias en dichas materias atribuidas a las entidades locales de la Región de Murcia por la legislación de la Comunidad Autónoma anterior a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, continuarán siendo ejercidas por estas, de conformidad con las previsiones de la norma de atribución y en los términos establecidos en el artículo 7.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.”.

Así pues, en el deseo de proceder a la mejor y más completa regulación de esta prestación, se promulga el presente Reglamento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

#### **Artículo 1.º- Objeto.**

Es objeto del presente Reglamento la Regulación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el municipio de Alcantarilla, para aquellos ciudadanos que por razón de su edad, enfermedad, o concurrencia de discapacidad precisan de la asignación del mismo para mejorar su calidad de vida, posibilitando con ello, la permanencia en su entorno habitual.

#### **Artículo 2.º- Definición de la prestación.**

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 las personas mayores y discapacitadas, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto entrar en contacto verbal (manos libres), durante las 24 h. del día y los 365 días del año, con un centro atendido con personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por si mismo, o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

Este servicio básico se complementa con “agendas” de usuario, que permiten recordar a éste la necesidad de realizar una actividad concreta con la periodicidad que se fije en cada caso.

Con ello se posibilita a los mayores que no necesitan atención permanente y presencial de otras personas, tener la seguridad de que, ante crisis de angustia, soledad, caídas, emergencias sanitarias o accidentes domésticos, pueden contactar de forma inmediata con un Centro de Atención que atenderá de forma inmediata la situación de riesgo.

**Artículo 3.º- Objetivos.**

Son objetivos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria los siguientes:

- Estimular el nivel de autonomía e independencia de las personas ancianas de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida.
- Favorecer la permanencia de estas personas, más vulnerables, en su medio habitual de vida, evitando internamientos innecesarios.
- Facilitar el contacto de la persona usuaria con su entorno socio-familiar.
- Posibilitar la prestación de apoyo especializado durante las 24 horas del día ante cualquier situación de emergencia, soledad, o estado de riesgo en que se puedan encontrar las personas usuarias del servicio.
- Asegurar la intervención inmediata ante crisis personales, sociales o sanitarias.
- Prevenir la aparición de episodios que puedan deteriorar la calidad de vida del usuario/a.
- Potenciar la implantación de nuevas tecnologías para mejorar las prestaciones de los servicios sociales.

**Artículo 4.º- Usuarios del servicio.**

Se consideran usuarios del servicio aquellas personas mayores de 60 años y discapacitados en situación de riesgo psicosocial o físico, que viven o pasan gran parte del día solos o en compañía de otras personas en similar situación de riesgo y necesiten la atención del servicio de Teleasistencia, para poder continuar viviendo en su propio domicilio.

El titular del servicio de Teleasistencia domiciliaria dispondrá del terminal de usuario y de unidad de control remoto.

**Artículo 5.º- Requisitos de acceso.**

- \* Estar empadronado en el municipio de Alcantarilla y con residencia habitual en el mismo.
- \* Ser persona mayor de 60 ó más años, que vive sola o que pasa la mayor parte del día sin la presencia de otras personas.
- \* No estar reconocido de grado de dependencia y/o no tener grado protegible (Grado I nivel I y II hasta el 01/07/2015), siendo condición necesaria para solicitar el Servicio de Teleasistencia, realizar los trámites de solicitud a través de la Ley de Dependencia.
- \* Acreditar la condición de minusvalía para el caso de personas con discapacidad, por organismo competente (Servicio de Valoración –EVO- del IMAS).
- \* Tener línea telefónica en el domicilio en el que reside el solicitante.
- \* Dado que el manejo del sistema requiere una cierta capacidad de comprensión y discernimiento, deben excluirse como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves incluidas las demencias.
- \* Dado que el sistema posibilita la atención, fundamentalmente, en base a la comunicación verbal usuario-centro de atención, deben excluirse como usuarios a las personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral.

**Artículo 6.º- Incompatibilidades.**

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria será incompatible, con el reconocido a través de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, siendo necesario

tal y como se establece en los requisitos de acceso, realizar los trámites de solicitud para aquellas personas que vayan a realizar la solicitud del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria municipal.

Y será incompatible, con el Grado I Nivel I y II, a partir del reconocimiento del derecho en el año 2015 (01/07/2015), conforme a lo recogido en el Título III del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y publicado en BOE de 14/07/2012.

Igualmente será incompatible con otros Servicios de análoga naturaleza prestados por otras entidades de carácter público y/o privado (ISFASS, Cruz Roja, etc.).

#### **Artículo 7.º- Documentación.**

La documentación mínima que se deberá aportar junto con la Solicitud del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, es la siguiente:

.- Fotocopia del DNI, NIF y/o similar del solicitante y personas que convivan en el mismo domicilio.

.- Informe Médico, conforme a modelo.

.- Fotocopia de la calificación de minusvalía o documento acreditativo oficial en su caso.

.- Certificado acreditativo de los ingresos del solicitante y unidad familiar de convivencia: certificado de pensiones del INSS, ISFASS, certificados del INEM sobre prestaciones, fotocopias de contratos y/o nóminas y/o cualquier otro de análoga naturaleza que acredite los ingresos.

.- En el caso de personas acompañadas, certificados de horarios laborales emitidos por certificación de la empresa correspondiente.

.- Cualquier otra documentación que sea considerada necesaria para la adecuada valoración por los profesionales del Centro de Servicios Sociales que valoran la solicitud.

.- Domiciliación bancaria (IBAN).

Nota: Se realizarán por parte de los profesionales que instruyen el expediente las consultas oportunas a la Unidad de Estadística del Ayuntamiento para comprobar el empadronamiento del solicitante y unidad de convivencia, así como la residencia habitual, en aras a facilitar la tramitación del expediente

#### **Artículo 8.º- Régimen de funcionamiento/procedimiento técnico administrativo.**

1. El solicitante presenta la solicitud, en el Registro General del Ayuntamiento, bien directamente ó a través de la Unidad de Trabajo Social (UTS) de zona correspondiente o trabajador social de referencia; este previa entrevista, visita y requerimiento de la documentación necesaria, realizará un estudio, diagnóstico y valoración inicial de la situación, realizando propuesta a la Comisión de valoración y elaborará el baremo y se emitirá el correspondiente Informe técnico

Una vez estudiado el correspondiente expediente en la Comisión de Valoración, ésta estimará si procede o no la concesión del Servicio de Teleasistencia, en base al cumplimiento de los requisitos establecidos.

2. De acuerdo a la estimación de la Comisión de Valoración, se emitirá la correspondiente Resolución, por parte de la Teniente de Alcalde de Servicios Sociales y Sanidad y, se realizará la correspondiente comunicación al usuario, pudiendo pasar a ser alta, lista de espera y/o denegado.

3. En caso de alta, el profesional encargado del seguimiento del Servicio de Teleasistencia domiciliaria facilitará a la empresa todos los datos necesarios para la puesta en marcha del servicio.

4. La empresa, una vez recibidos los datos pasará a la ejecución del proyecto en el plazo más breve posible, nunca superior a 10 días desde la fecha de comunicación por parte de la Concejalía de Servicios Sociales y Sanidad, salvo en supuestos de emergencia, que no será superior a 24 horas, debiendo seguir el siguiente protocolo:

- Concertación de cita a través de contacto telefónico con la persona usuaria y/o algunos de sus contactos.

- Visita domiciliaria para la instalación del terminal con la presencia del técnico instalador, el coordinador de la empresa y del técnico responsable municipal. Información y pruebas de funcionamiento del terminal.

La instalación no se da por finalizada hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema y haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

- Se le entrega al usuario la documentación referente manual de instrucciones, hoja informativa con el número de teléfono de atención continua, derechos y deberes de las personas usuarias, sistema de gestión de quejas y reclamaciones.

- En aras, a que el servicio se preste con todas las garantías de idoneidad y de calidad, se realizará una coordinación y evaluación continua entre los responsables de la empresa y el técnico encargado del seguimiento del servicio, estableciéndose con carácter ordinario una reunión semanal, pudiendo recabar en cualquier momento a la empresa adjudicataria información sobre los usuarios y la marcha general del servicio.

5. En caso de pasar a lista de espera, se configurará la misma según los siguientes criterios: puntuación obtenida en el baremo y fecha de entrada de la solicitud.

Y en caso de empate, prevalecerá:

- El solicitante que obtenga más puntuación en el apartado de autonomía personal.

- Valoración global de la situación por parte del equipo técnico.

6. La lista de espera será revisable con carácter permanente, accediendo a alta del servicio, el primero de la misma, conforme se vayan produciendo bajas definitivas en el servicio, con carácter ordinario. Y con carácter extraordinario, una vez al año.

#### **Artículo 9.º- Vigencia.**

El período por el que se concede es indefinido, siempre y cuando persistan las mismas condiciones iniciales y exista dotación presupuestaria en la partida correspondiente.

#### **Artículo 10º Procedimiento de suspensión temporal.**

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria pueden presentar circunstancias especiales (temporadas con familiares, hospitalizaciones, traslados, etc.), que si bien son de carácter temporal, suponen dejar vacío el domicilio habitual, por lo cual es necesario, durante este periodo, suspender el servicio.

Para ello el usuario, con antelación suficiente, y como mínimo de 15 días en los supuestos en los que sea posible preverla, notificará la circunstancia al profesional del Centro de Servicios Sociales encargado del seguimiento del Servicio y solicitará dicha suspensión especificando la fecha en que se ausentará así como la fecha prevista para la reanudación del servicio.

Desde el Centro de Servicios Sociales se comunicará dicha circunstancia a la empresa para hacer efectiva dicha suspensión.

Las bajas temporales superiores a treinta días naturales, no supondrán el abono de la tasa correspondiente.

El servicio suspendido temporalmente, se reanudará con posterioridad si no se han modificado las circunstancias que propiciaron su concesión.

#### **Artículo 11.º- Suspensión definitiva y/o baja.**

Para proceder a la suspensión definitiva del servicio, previa revisión e informe que acredite las modificaciones de las circunstancias de necesidad que motivaron su concesión o la consideración de nuevos datos desconocidos en la valoración inicial, y una vez visto por la Comisión de Valoración, se emitirá Resolución por parte de la Teniente de Alcalde de Servicios Sociales y Sanidad y se realizará la correspondiente comunicación al interesado.

Serán causas de suspensión definitiva y/o baja:

- El fallecimiento, traslado o renuncia del beneficiario.
- Determinación del Equipo Técnico de profesionales, por desaparición de la situación de necesidad y/o cumplimiento de objetivos.
- Ocultamiento o falsedad de los datos que proporcione el beneficiario.
- Incumplimiento por parte de estos de las condiciones y acuerdos para acceder al Servicio.
- Por impago de la tasa mensual correspondiente.
- Situación de baja temporal más de tres meses.

En caso de baja por impago de la cuota, no se podrá solicitar de nuevo la prestación del Servicio hasta que no se haya satisfecho el importe de la deuda contraída, incluidos recargos e intereses de demora.

#### **Artículo 12.º- Derechos y obligaciones de los usuarios del Servicio.**

Los beneficiarios de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria tendrán derecho a:

12.1. Ser orientados hacia otros recursos alternativos que en su caso resulten necesarios.

12.2. Ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del Servicio.

12.3. Atender las incidencias y/o reclamaciones que se deriven de la prestación del Servicio.

Y vendrán obligados a:

12.4. Autorización a instalar en el domicilio una terminal de informática conectada a la red telefónica y eléctrica de la vivienda.

12.5. Compromiso de prestar dos juegos de llaves de la vivienda a familiares o afines y, en su defecto, a la empresa prestadora del servicio.

12.6. Notificar al Servicio de las posibles ausencias del domicilio, por cualquier motivo, que impida la prestación del servicio.

12.7. El usuario es responsable del mal uso del equipo de Teleasistencia.

12.8. Autorización a acceder al domicilio en caso de presunta emergencia. En el supuesto de que se produzca algún tipo de desperfecto o daño por este motivo, el usuario asumirá los gastos que por ello se ocasionen.

12.9. El usuario y/o familiares deberá facilitar la retirada del terminal de teleinformática cuando cause baja definitiva en el servicio.

12.10. Facilitar la labor de seguimiento, del personal identificado al efecto.

### **Artículo 13.º- Infracciones y sanciones.**

Infracciones o faltas:

Las faltas sujetas a sanción, cometidas por los usuarios del Servicio de Teleasistencia podrán ser las siguientes:

- Hacer un uso inadecuado del equipo de teleasistencia (No hacer uso del medallón-pulsador, no responder a las llamadas de control, dañar el aparato, etc.).

- No notificar a los responsables del seguimiento del servicio, las ausencias del domicilio, por cualquier motivo, que impidan la prestación del mismo (traslado con familiares, hospitalizaciones, vacaciones...)

- No comunicar cambios en los requisitos de acceso del usuario al servicio (cambio de las circunstancias socio familiares y económicas...).

- En relación con la Ley de Dependencia (No Solicitud, No comunicación del grado protegible y derecho a la prestación correspondiente).

- Impedir las labores de control y seguimiento por parte de los profesionales identificados al efecto, por parte de la empresa prestadora del Servicio, así como personal del Ayuntamiento.

Sanciones:

Las sanciones que se podrán imponer serán las siguientes:

\* Amonestación verbal privada o escrita.

\* Suspensión temporal del Servicio de Teleasistencia por un período de uno a seis meses.

\* Suspensión definitiva del Servicio de Teleasistencia.

### **Disposición transitoria.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 196.2 del R.O.F., el presente Reglamento entrará en vigor cuando se haya publicado en el BORM.

En Alcantarilla, a 6 de abril de 2015.—La Teniente de Alcalde, Nuria Guijarro Carrillo (P.D. de delegación de fecha 1 de julio de 2011).