

## Secció I. Disposicions generals

### AJUNTAMENT DE FORNALUTX

#### 9928 *Reglament del Servei Municipal de Teleassistència domiciliària*

Transcorregut el termini d'exposició de la modificació del Reglament del servei municipal de teleassistència domiciliària, aprovat provisionalment a la sessió de ple de 5 de juliol de 2017 (publicat en el BOIB núm. 87, de 18 de juliol de 2017), sense que s'hagi presentat cap reclamació, l'acord d'aprovació inicial ha esdevingut definitiu. De conformitat amb els articles 102 i 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, es publica íntegrament perquè entri en vigor en transcórrer el termini assenyalat a l'article 113 de la mateixa llei.

#### REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA

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.

##### Article 1. Objecte del reglament

És objecte d'aquest reglament la regulació del Servei de Teleassistència Domiciliària.

##### Article 2. Definició

El servei de Teleassistència domiciliària 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.

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 3. Àmbit territorial

El servei de Teleassistència domiciliària es prestarà únicament dins el municipi de Fornalutx.

##### Article 4. Horaris del Servei

El Servei es prestarà de dilluns a diumenge, durant les 24 hores del dia, en els 365 dies de l'any.

##### Article 5. Objectius del servei

El servei de Teleassistència domiciliària és un servei d'assistència a domicili a través de telèfon, ideat per prestar una atenció immediata i permanent i proporcionar una resposta eficaç davant qualsevol incidència o situació d'emergència.

El servei de Teleassistència domiciliària va adreçat a persones que viuen soles o que tenen una major necessitat d'ajuda a la llar tant en l'àmbit físic com de comunicació. També s'adreça a persones que per la seva situació necessiten un suport en cas d'emergència.

##### Article 6. Beneficiaris

Per ser beneficiaris d'aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi de Fornalutx, 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.
- Persones amb una dificultat sociosanitària que no queden incloses dins els criteris anteriors.

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 (Creu Roja) no disposi dels equipaments adequats per poder prestar els serveis a aquestes persones.

#### **Article 7. Tramitació del servei**

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

Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI de la persona usuària.
- Targeta sanitària.
- Justificació dels ingressos de la unitat familiar, en cas de ser necessari.
- Certificat de convivència de la persona usuària.
- Certificat mèdic.

Posteriorment un tècnic/a de Creu Roja realitzarà una visita a domicili per completar la informació necessària.

La instal·lació i posada en funcionament de l'aparell de teleassistència anirà a càrrec de Creu Roja.

#### **Article 8. Baixes**

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 la persona usuària.
- 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 la persona usuària.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

#### **Article 9. Preu del servei**

El preu del servei serà gratuït, però anirà en funció de les modificacions a la corresponent ordenança fiscal municipal.

#### **Article 10. Drets i deures de las persones usuàries**

Las persones usuàries del servei de teleassistència tindran els següents drets:

- 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.
- 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 qualsevol 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 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, 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 rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- l) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- m) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- n) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- o) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- p) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Les persones usuàries del servei o, en el seu cas, els seus hereus testamentaris, tindran les obligacions 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 valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual fou 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 tenguí 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.

#### **Article 11. Sugeriments, queixes i reclamacions**

Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició en les oficines ubicades al C/ Vicari Solivellas, 1 de Fornalutx.

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

#### **Article 12. Causes de suspensió o cessament de la prestació del servei**

1. Seran causes de suspensió temporal del servei i que comportaran la suspensió temporal per un temps no superior a 1 mes les següents:

- a. L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap als professionals.
- b. No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
- c. L'aparició de problemàtiques familiars que impedeixin el funcionament adequat del servei.
- d. No abonar de forma regular l'import del servei.

2. Seran causes de cessament en la prestació del servei les següents:

- a. La reiteració de 3 suspensions temporals del servei.
- b. L'agressió física o els maltractaments greus als professionals.
- c. L'incompliment en el pagament de tres o més mensualitats.

La baixa en el Servei de teleassistència 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.





L'Ajuntament es reserva el dret a interrompre el Servei de teleassistència 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-se un ús inadequat o una incorrecta conservació de l'equip específic per a la prestació de teleassistència.

**DISPOSICIÓ FINAL**

El present Reglament entrarà en vigor una vegada aprovat definitivament pel Ple de l'Ajuntament i publicat el seu text complet en el BOIB.

**ANNEX I**  
**CONTRACTE ASSISTENCIAL DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA**

**Dades de l'entitat:**

Nom de l'entitat: Ajuntament de FORNALUTX  
CIF: P0702500J  
Responsable del servei: Treballadora Social  
Adreça: C/ VICARI SOLIVELLAS, 1 FORNALUTX 07109

**Dades de la persona usuària:**

Nom i llinatges: .....  
Adreça: .....  
Localitat: .....  
DNI: .....  
Núm. seguretat social: .....

**Dades del familiar responsable/ representant legal:**

Nom i llinatges: .....  
Adreça: .....  
Localitat: .....  
DNI: .....  
Telèfon de contacte: .....  
Parentesc: .....

L'entitat, la persona usuària i/o el familiar es comprometen al compliment dels requisits següents:

**PRIMER.** La persona usuària, familiar i/o tutor, manifesta conèixer i acceptar les normes del reglament de règim intern de l'entitat.

**SEGON.** L'entitat s'obliga a respectar els drets de les persones usuàries, reconeguts en el reglament de règim intern.

**TERCER.** S'estableix un període d'adaptació o de prova de 30 dies, amb l'objecte de conèixer tant el medi, com el grau d'adaptació, a partir de la signatura del present contracte.

**QUART.** La persona usuària, familiar i/o tutor es comprometen a aportar la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI de la persona usuària.
- Targeta sanitària.
- Justificació dels ingressos de la unitat familiar, en cas de ser necessari.
- Certificat de convivència de la persona usuària.
- Certificat mèdic.

**CINQUÈ.** Els sotassinats estan obligats a informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, mèdica, social i econòmica que pugués donar lloc a la modificació o suspensió del servei.

**SISÈ.** Els familiars i/o tutor coneixen i accepten que pel fet de contractar el servei, no els eximeix de les seves responsabilitats envers la persona usuària.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2017/113/988546





**SETÈ.** Els familiars i/o tutor, es comprometen a col·laborar amb aquelles activitats en les que l'entitat els sol·licita la seva col·laboració.

**VUITÈ.** Les prestacions compromeses són:

- Tramitació de l'expedient per part de Serveis Socials.
- Instal·lació de l'equip per part de l'empresa i explicació de la utilització. Seguiment telefònic i personalitzat de les incidències.
- Visites periòdiques al domicili.
- Sistema d'agenda que recorda les cites més importants (medicació, cites mèdiques).
- Atenció immediata i adequada a les alarmes sanitàries i socials per personal especialitzat.
- Mobilització de recursos propis i aliens.
- Informació dels recursos assistencials en el municipi.
- Seguiment periòdic de la persona usuària des de la Central d'Atenció.
- Control d'absències domiciliàries.
- Reparació de les averies de l'equip.
- Avís a familiars o persones de referència de la persona usuària.

**NOVÈ.** L'horari del servei és el següent:

Les 24 hores dels 365 dies de l'any.

**DESÈ.** El present contracte es podrà rescindir per voluntat expressa de les parts contractants, si es produís qualsevol d'aquestes circumstàncies:

- Per renúncia voluntària de la persona usuària o del representant legal.
- Per incompliment dels pactes acordats.
- Per cessament del servei degudament autoritzat.
- Per totes les causes que s'expressin al reglament de règim intern.

**ONZÈ.** Aquest contracte té una duració indefinida. Qualsevol de les parts podrà donar per finalitzada la relació, sempre que es comuniqui per escrit amb 7 dies d'antelació.

**DOTZÈ.** La persona usuària i/o la família hauran d'informar a l'entitat de qualsevol canvi que pugui afectar al benestar físic i emocional d'aquesta.

**TRETZÈ.** Don el meu consentiment per al tractament de les meves dades de caràcter personal amb la signatura d'aquest document, en compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Aquestes dades seran incorporades en un fitxer HSI (abans ESSAP) dels Serveis Socials de l'Ajuntament de FORNALTUX, per poder gestionar l'assistència social i les prestacions dels serveis socials i poder generar dades estadístiques per millorar l'atenció social de la població.

Fornalutx, .....d ..... de 201.....

**ACCEPT I CONFORME**  
La persona usuària

**ACCEPT I CONFORME**  
Familiar i/o tutor/a

**ACCEPT I CONFORME**  
Per l'Ajuntament





## ANNEX II

<p>AJUNTAMENT DE FORNALUTX REGISTRE D'ENTRADA</p> <p>Nº _____ DATA / /</p>
--

..... (Nom i llinatges)  
 amb DNI..... y domicili .....  
 núm....., població ..... CP.....  
 tel..... correu electrònic.....  
 en representació de.....  
 DNI o NIF.....

EXPÒS: .....  
 .....  
 .....

I adjunta la documentació següent:

.....  
 .....  
 .....

Per això,

DEMAN: .....  
 .....  
 .....

Fornalutx, a .....de..... de 20.....

Fornalutx, 11 de setembre de 2017

**El batle**  
 Antonio Aguiló Amegual

