

REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA

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 Felanitx.

Article 4. 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 5. Beneficiaris

Per ser beneficiaris d'aquest servei, a més d'estar empadronats en el municipi de Felanitx, 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 severs 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.

Els usuaris han de disposar en el seu domicili de línia telefònica i de subministrament elèctric.

Article 6. Drets i deures dels usuaris.

Els usuaris del servei de teleassistència tendran 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. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre l'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 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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.

g) Dret a suggerir i a fer reclamacions.

h) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.

Els usuaris del servei o, en el seu cas, els seus hereus testamentaris, tendran 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) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tengui capacitat econòmica i així s'estableixi per normativa.

d) 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.

e) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.

f) Permetre l'entrada al seu domicili quan sigui necessari per raó del servei que es presti.

g) Fer un ús correcte de l'aparell.

h) Retornar l'aparell de terminal de teleassistència a l'Ajuntament immediatament després de produir-se baixa al servei.

Article 7. Tramitació del servei.

1. Les sol·licituds per rebre el servei de Teleassistència es tramitaran a través del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.
2. Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:
 - Fotocòpia del DNI del l'usuari.
 - Targeta sanitària.
 - Justificació dels ingressos de la unitat familiar, en cas de ser necessari.
 - Certificat de convivència de l'usuari.
3. Posteriorment un tècnic de Creu Roja realitzarà una visita a domicili per completar la informació necessària.
4. La instal·lació i posada en funcionament de l'aparell de teleassistència anirà a càrrec de Creu Roja.

Article 8. Preus de la prestació.

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

Article 9. 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 l'usuari.
- Canvi de municipi de residència.

- Modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tengut en compte per a la concessió del servei.
- Incompliment de les condicions establertes per a l'ús del servei.
- L'ingrés residencial de l'usuari.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

Article 10. Mecanismes d'informació i participació democràtica.

Les persones usuàries que desitgin presentar queixes, reclamacions i suggeriments sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o del servei, les faran arribar a l'Ajuntament mitjançant instància que tindran a la seva disposició en les oficines dels Serveis Socials.

Disposició final

El present Reglament, que consta de 10 articles i una disposició final, entrarà en vigor una vegada aprovat definitivament per l'Ajuntament Ple i publicat el seu text complet en el BOIB.

Felanitx, gener de 2015