



ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN EL AYUNTAMIENTO DE MARINA DE CUDEYO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Constitución Española, en su artículo 50, establece que los poderes públicos promoverán el bienestar de los ciudadanos durante la tercera edad, mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

La Ley 39/2006, del 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas.

Dicha ley, en su artículo 15 relaciona el catálogo de servicios, que comprende los servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia, recogiendo el Servicio de Teleasistencia en el apartado 2º, y en el artículo 22 se refiere específicamente al Servicio de Teleasistencia, el cual consiste en facilitar asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento, pudiendo ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.

La Ley de Cantabria 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales, en su artículo 14h) establece que corresponde a los Servicios de Atención Primaria: (...) gestionar, tramitar y desarrollar las prestaciones que les correspondan y, en particular los servicios de teleasistencia, ayuda a domicilio y comida a domicilio, para personas que, de acuerdo con la legislación estatal, no tengan reconocida la situación de dependencia. Dichos servicios tendrán como objetivo posibilitar su permanencia en el domicilio habitual el máximo tiempo posible.

El fin de la presente Ordenanza es la regulación del Servicio de Teleasistencia en el municipio de Marina de Cudeyo.

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Concepto.

1.- La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, permite a los usuarios que, desde su domicilio, ante situaciones de emergencia, con sólo pulsar un botón que llevan encima constantemente, y sin molestias, puedan entrar en contacto verbal “manos libre” las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la situación presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

2.- Este servicio se complementa con “ agendas de usuario “, que permiten recordar a éste la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, como por ejemplo, la toma de medicamentos, la realización de una gestión, etc.



3.- Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio y se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de esta Ordenanza se circunscribe al Municipio de Marina de Cudeyo.

Artículo 3º.- Objetivos del servicio.

a) Objetivos generales:

- Posibilitar la integración en el medio habitual de vida.
- Evitar internamientos innecesarios.
- Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas.

b) Objetivos específicos:

- La conexión permanente entre el usuario y la central del sistema.
- Apoyo y atención inmediata ante situaciones de crisis.
- Potenciar redes sociales de apoyo (familiares y cuidadores).
- Ofrecer una atención integral contando con el apoyo y coordinación de los recursos de la comunidad.
- Favorecer la comunicación entre los usuarios y su entorno evitando el aislamiento social y la soledad.

Artículo 4º.- Prestaciones.

El servicio de Teleasistencia comprenderá las siguientes actuaciones:

- a) Dotar e instalar en el domicilio de los usuarios los elementos del sistema: Terminal y unidad de control remoto.
- b) Familiarizar a los usuarios con el uso del equipo individual.
- c) Apoyo inmediato al usuario, vía línea telefónica y manos libres, cuando solicite ayuda ante una situación imprevista o de emergencia.
- d) Intervención, en su caso, sin petición de ayuda directa por el usuario, en aplicación de las agendas de usuario.
- e) Movilización de recursos sociales, sanitarios adecuados a cada situación de emergencia.
- f) Seguimiento permanente de usuarios y sistema.
- g) Contacto con entorno socio-familiar.
- h) Mantenimiento del sistema y sus instalaciones.
- i) Comprobación continua del funcionamiento del sistema.
- j) Transmisión a los responsables de los servicios sociales municipales de las incidencias y necesidades detectadas a través del sistema y que requieran de una intervención posterior a la realizada ante la situación imprevista y de emergencia presentada y atendida desde la central.
- k) Integración del usuario en otros programas de atención, principalmente en los que contemplen actividades de compañía a domicilio y animación social.

Artículo 5º.- Destinatarios.

1.- Son destinatarios del Servicio de Teleasistencia aquellas personas que, por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros, les sea de utilidad para poder continuar viviendo en su domicilio.

2.- Dado que el manejo del sistema requiere de una mínima capacidad de comprensión y discernimiento, están excluidos, como beneficiarios del sistema las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

**Artículo 6º.- Condiciones de admisión.**

- Ser residente y estar empadronado en el municipio de Marina de Cudeyo.
- Vivir o pasar gran parte del día sólo o en compañía de personas en situación similar.
- Tener cubiertas las necesidades básicas de alimentación, vivienda, vestido. El servicio de Teleasistencia domiciliaria es un recurso complementario que precisa de la existencia de los mínimos mencionados.
- No padecer incapacidad o enfermedad mental, estando excluidas del servicio aquellas personas afectada por demencia senil.
- No ser mudo o absolutamente sordo (al ser la base de la comunicación verbal).
- Disponer o estar en condiciones de disponer de línea telefónica en su domicilio.

Artículo 7º.- Criterios de selección.

1.- Los criterios de prestación del servicio de Teleasistencia son por orden de prioridad, los siguientes:

- a) Personas en situación de soledad y angustia motivada por el aislamiento social y el desarraigo, teniendo en cuenta que la mayor utilidad del sistema consiste en proporcionar seguridad, confianza y la posibilidad de un continuo contacto con el mundo exterior.
- b) Personas en situación de alto riesgo por enfermedad, minusvalía o avanzada edad.
- c) Personas que residan habitualmente en su domicilio y que no pasen temporadas fuera del mismo.

2.- Los Servicios Sociales Municipales estudiarán la conveniencia de implantar este servicio en aquellos casos que, por sus especiales características, aconsejen su instalación.

3.- Para el acceso al servicio de Teleasistencia domiciliaria se aplicará el baremo de necesidad que figura como Anexo I.

CAPÍTULO SEGUNDO ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Artículo 8º.- Organización y funcionamiento.

La instalación y atención a los beneficiarios del servicio de Teleasistencia domiciliaria se llevará a cabo a través de una entidad especializada.

El funcionamiento consiste en un sistema de comunicación permanente, bidireccional, que permite al Centro de Atención conocer el estado de la persona y a ésta comunicarse con el Centro en el momento que lo precise, cuando se produzca una urgencia.

El sistema consta de:

- La Unidad de control remoto, que en forma de medallón o pulsera lleva consigo el beneficiario, que se pone en funcionamiento presionando un pulsador existente en la misma.
- Un Terminal telefónico.
- Una Central de atención informatizada, receptora de llamadas.

La presión del pulsador de la unidad de control remoto, origina la marcación automática de emergencia en el Terminal telefónico, comunicando de forma inmediata con el Centro de Atención. Este recibe la llamada y simultáneamente aparece en los ordenadores del mismo el historial del beneficiario que solicita el servicio.

**Artículo 9º.- Tipos de usuario.**

- 1.- Titular del servicio: Dispone del Terminal de Usuario y de la Unidad de Control Remoto. Reúne todos los requisitos para ser usuario.
- 2.- Usuario con Unidad de Control Remoto Adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del servicio. Dispone de una Unidad de Control Remoto adicional.
- 3.- Usuario sin Unidad de Control Remoto: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando de las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva.

Artículo 10º.- Iniciación del procedimiento.

El procedimiento se iniciará mediante presentación de la solicitud que figura como Anexo II, debiendo acompañar a la misma, como mínimo, la siguiente documentación:

- Fotocopia del D.N.I.
- Fotocopia de la tarjeta sanitaria.
- Informe médico.
- Certificado de empadronamiento y convivencia.
- ANEXO III, debidamente cumplimentado.

Con independencia de esta documentación, los servicios sociales municipales podrán exigir los documentos complementarios que durante la tramitación se estimen oportunos con relación a la prestación solicitada.

Las solicitudes se presentarán en el Registro general del Ayuntamiento, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiéndose tener presente que el computo del plazo para resolver se producirá desde la entrada de la solicitud en el Registro.

Artículo 11º.- Tramitación.

- 1.- Si la solicitud no reúne todos los datos o no se ha acompañado alguno de los documentos exigidos por la presente normativa se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, archivándose ésta sin más trámite.
- 2.- Comprobado que la documentación está completa, se realizará la oportuna visita domiciliaria por el Trabajador Social, donde se le pasará al solicitante escrito de Autorización de instalación del Servicio, para posteriormente cumplimentar la ficha de Beneficiario y la Propuesta de Valoración del Servicio.
- 3.- El expediente se resolverá en el plazo de tres meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro. Dicha resolución se notificará al interesado en el plazo máximo de diez días, haciendo constar en la misma la concesión o denegación del servicio, o la inclusión en la lista de espera hasta que sea posible hacer efectiva la prestación del servicio.
- 4.- La falta de Resolución expresa producirá efectos positivos.
- 5.- Las solicitudes que se encuentren en lista de espera tendrán vigencia durante el año siguiente a su presentación. Transcurrido este plazo y de seguir el solicitante interesado en el servicio, se le solicitará actualizar la documentación.

**Artículo 12º.- Terminación del procedimiento.**

Además de la resolución a que se refiere el artículo anterior, pondrán fin al procedimiento el desistimiento y la renuncia del derecho.

Artículo 13º.- Altas.

1.- Concedida la prestación del servicio, le será notificado al beneficiario o representante legal del mismo.

2.- Igualmente se comunicará a la empresa prestadora del Servicio, a fin de que proceda a comenzar la prestación del mismo.

3.- En caso de denegación, la resolución será motivada, expresando los recursos que contra la misma procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

Artículo 14º.- Extinción del servicio.

1.- Se producirá baja del servicio de Teleasistencia por los motivos siguientes:

- Por fallecimiento del beneficiario.
- Por ingreso en Centro Residencial.
- Por propia voluntad del interesado.
- Por traslado definitivo del usuario a una localidad no perteneciente al Municipio de Marina de Cudeyo o por falta de comunicación de un cambio de domicilio.
- Por finalizar la situación que motivó la concesión.
- Si como resultado de una revisión se comprueba que el beneficiario no reúne los requisitos establecidos.

2.- En caso de conflicto se emitirá informe por el trabajador social sobre si procede o no la continuación del servicio.

3.- La propuesta de baja en la prestación del Servicio se formalizará en un documento cumplimentado y firmado por el trabajador social municipal y contendrá los datos de identificación de usuario y los motivos por los que causa baja. En caso de baja voluntaria, figurará el conforme y firma del interesado.

4.- Este documento se adjuntará al expediente y se notificará la baja por escrito al interesado, comunicándose igualmente a la empresa prestadora del servicio.

Artículo 15º.- Suspensión de la prestación.

1.- Los usuarios del Servicio de Teleasistencia que no precisen el servicio concedido durante un periodo de tiempo determinado (visitas a familiares, ingresos hospitalarios, etc.), deberán comunicar su ausencia al trabajador social, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso la comunicará posteriormente.

2.- Tal situación se entenderá como suspensión temporal en el servicio de Teleasistencia Domiciliaria, siempre que la duración no sea superior a tres meses. En el caso de superar este plazo, la prestación se considerará extinguida. Excepcionalmente, transcurrido este tiempo, previa petición del interesado y valoración del trabajador social, podrá prorrogarse la duración de la suspensión temporal hasta un máximo de seis meses.

**Artículo 16.- Revisiones.**

- 1.- Los servicios sociales efectuarán cuantas revisiones consideren oportunas, para el seguimiento adecuado del Servicio, pudiendo proponer las modificaciones necesarias.
- 2.- Las modificaciones que se establezcan en las prestaciones del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, deberán acordarse previa tramitación de expediente contradictorio con ausencia de los interesados.
- 3.- Si como consecuencia del seguimiento de los servicios sociales se constatase que los usuarios no reúnen las condiciones exigidas para la prestación del servicio, el Alcalde podrá proceder a la suspensión. La resolución en la que se suspenda la prestación irá precedida de informe técnico en el que, motivadamente, se señale la procedencia o improcedencia en la continuidad de la prestación del Servicio de Teleasistencia Municipal.

Artículo 17º.- Actualización de datos.

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria quedan obligados a poner en conocimiento del Ayuntamiento cuantas modificaciones se produzcan en su situación personal, familiar y económica, que puedan repercutir las condiciones de la prestación.

Artículo 18º.- Coordinación.

La empresa encargada del servicio, remitirá trimestralmente un informe de todas las llamadas y emergencias recibidas. Dicho informe se enviará al Departamento de Servicios Sociales.

Del mismo modo, comunicará mensualmente cualquier incidencia, necesidad o variación de circunstancias que a través del seguimiento del usuario o de la atención de llamadas se detectaran.

Artículo 19º.- Obligatoriedad de pago.

Los usuarios del servicio están obligados al pago de la parte proporcional del coste del servicio que les corresponda, de conformidad con lo regulado en la Ordenanza reguladora del Precio Público del Servicio de Teleasistencia.

**CAPÍTULO TERCERO
ESTATUTO DE LOS USUARIOS****Artículo 20º.- Derechos.**

- 1.- Confidencialidad de sus datos personales.
- 2.- Trato respetuoso por parte del personal que atiende el servicio.
- 3.- Información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación del servicio.
- 4.- Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- 5.- Cese voluntario en la utilización del servicio.

**Artículo 21.- Obligaciones.**

- 1.- Observar la conducta inspirada en el mutuo respeto y colaboración con el personal que preste el servicio.
- 2.- Facilitar correctamente los datos necesarios para la concesión y prestación del servicio, así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos.
- 3.- Permitir la entrada en el domicilio a las personas habilitadas para la instalación de los dispositivos domiciliarios.
- 4.- Compromiso de prestar al menos un juego de llaves de la vivienda a la empresa prestadora del servicio y en su defecto, a familiares o afines.
- 5.- Informar de cualquier variación de su situación personal que imposibilite la prestación del servicio y especialmente, el cambio de domicilio.
- 6.- Participar en la financiación del servicio a partir de unos ingresos mínimos del usuario, de conformidad con establecido en la Ordenanza reguladora del precio público del servicio de Telesistencia.
- 7.- Hacer un buen uso del servicio de Telesistencia Domiciliaria y conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados.
- 8.- El usuario y/o los familiares deberán facilitar la retirada del terminal cuando cause baja en el servicio.

DISPOSICIONES FINALES

Esta Ordenanza entrará en vigor una vez se publique su texto íntegro en el BOC y mantendrá su vigencia en tanto no se acuerde su modificación o derogación expresas.



ANEXO I

BAREMO DE NECESIDAD

SITUACIÓN DE DEPENDENCIA:

- Se vale por sí mismo: 0 puntos.
- Precisa algún tipo de ayuda: 5 puntos.
- Precisa ayuda total: 10 puntos.

SITUACIÓN DE CONVIVENCIA:

- Convive con familiares sin dependencia: 0 puntos.
- Convive con persona con mínima dependencia: 5 puntos.
- Convive con persona totalmente dependiente: 10 puntos.
- Vive sólo: 15 puntos.

OTRAS SITUACIONES:

- Situación económica, etc.: Hasta un máximo de 10 puntos.

La puntuación máxima será de 35 puntos y la mínima de 5 puntos.



ANEXO II

SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

I- DATOS DEL SOLICITANTE.

NOMBRE Y APELLIDOS:
D.N.I.:
FECHA DE NACIMIENTO:
ESTADO CIVIL:
Nº TARJETA SANITARIA:
DOMICILIO:
LOCALIDAD:
TELÉFONO:

II- PERSONAS CON QUIÉN VIVE.

NOMBRE Y APELLIDOS:
RELACIÓN DE PARENTESCO:

III- COMPROMISOS QUE ASUMO.

- 1.- A la utilización correcta del servicio, a no alterar las instalaciones efectuadas para su conexión, a no ceder, grabar ni subrogar, bajo ningún concepto el equipo instalado.
- 2.- A facilitar al personal de servicios sociales y de la empresa datos sanitarios, socioculturales y de accesos a la vivienda e instalaciones de servicios básicos de luz, agua, gas, etc, que faciliten la prestación del servicio.
- 3.- A comunicar a los servicios sociales cualquier incidencia o variación surgida en mi domicilio.
- 4.- A recibir en cesión personal e intransferible un Terminal telefónico y la unidad de control remoto (medallón o pulsera).

Según la LOPD 15/99, le informamos que sus datos personales serán incluidos en un fichero cuya finalidad es la gestión de las solicitudes y de la actividad del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia. Sus datos podrán ser comunicados a las entidades oficiales que la ley exija y tratados, con el grado de protección adecuado, según el RD 1720/2007, dentro del marco de las actividades desarrolladas por el Ayuntamiento de Marina de Cudeyo. Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, acreditando su identidad en el Ayuntamiento de Marina de Cudeyo, Plaza de la Constitución S/N, Rubayo 39719 Marina de Cudeyo.

Rubayo a __ de _____ de 201__ .

Fdo:.....

SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE MARINA DE CUDEYO



DOCUMENTOS QUE DEBEN APORTARSE JUNTO CON LA SOLICITUD:

1. Fotocopia del D.N.I del solicitante y miembros de la Unidad Familiar.
2. Certificado de empadronamiento y convivencia.
3. Fotocopia de la Tarjeta Sanitaria y Calificación de Minusvalía (si la tuviera).
4. Fotocopia de la declaración del I.R.P.F del último año, del solicitante y de los miembros que componen la Unidad Familiar (en caso de haberla presentado).
5. Certificaciones de los ingresos que perciba el solicitante y miembros de la Unidad Familiar (pensiones, nóminas, desempleo, rentas de capital, etc.).
6. Saldo medio anual e intereses abonados en el último ejercicio de todas las cuentas del solicitante.
7. Informe médico del interesado y de cualquier miembro de la familia que se considere oportuno (según modelo).
8. En su caso, documento de domiciliación bancaria debidamente cumplimentado (Anexo III).
9. Otros documentos que se consideren de interés por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Marina de Cudeyo.



ANEXO III

DOMICILIACIÓN DE PAGO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Ruego a ustedes que con cargo a la cuenta indicada de la cual soy titular se sirvan enviar a sus vencimientos los recibos cuyos datos figuran detallados en esta domiciliación.

1.- DATOS DEL TITULAR:

NIF:	NOMBRE:	
DOMICILIO:		MUNICIPIO:
PROVINCIA:	CODIGO POSTAL:	TELÉFONO:

2.- DATOS DEL REPRESENTANTE:

NIF:	NOMBRE:
------	---------

3.- ALTA DE DATOS BANCARIOS:

Código entidad:	Código sucursal:	DC	Número de cuenta:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

En Marina de Cudeyo, a ____ de _____ de _____

EL ORDENANTE

Fdo.: _____

ADVERTENCIA: La presente domiciliación tendrá validez por tiempo indefinido en tanto no sea revocada por su titular o devuelto algún recibo por la Entidad, en cuyo caso si.