

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón da respuesta al mandato expreso del Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, que en materia de bienestar y cohesión social incluye la obligación de los poderes públicos de Aragón de promover y garantizar un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, regulando un sistema que reposa, funcionalmente, sobre la distinción entre servicios sociales generales, destinados al conjunto de la población y servicios sociales especializados, dirigidos a aquéllas personas que requieren una atención específica.

El artículo 36.2 y g) de dicha ley contempla el Servicio de Teleasistencia como prestación de servicio de los Servicios Sociales Generales.

El Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón regula el Servicio de Teleasistencia como prestación tecnológica, de naturaleza complementaria, cuyo reconocimiento quedará sometido a las disponibilidades presupuestarias del Sistema Público en cada ejercicio. Para las personas en situación de dependencia, el Catálogo define otorga a la Teleasistencia carácter esencial, constitutivas de derecho subjetivo para todas aquéllas personas que cumplan los requisitos normativos para acceder a su disfrute o percepción.

Por otro lado, el Servicio de Teleasistencia tiene una gran implantación entre la población de la Comarca del Cinca Medio, convirtiéndose en un servicio oportuno en situaciones de emergencia o de inseguridad, soledad o aislamiento.

1.- OBJETO

Es objeto del presente Reglamento la regulación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el ámbito de la Comarca del Cinca Medio

2. DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN

La Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD) 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/o discapacitadas, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal “manos libres” durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

Con ello se posibilita a las personas beneficiarias del servicio, que no necesitan atención permanente y presencial de otras personas, tener la seguridad de que ante crisis de angustia y soledad, caídas, emergencias sanitarias, fuego y/o inundación en su vivienda pueden contactar de forma inmediata con el centro de atención. Estará complementado con “agendas” de usuario, que permitan recordarle la necesidad de

realizar actividades concretas en momentos determinados (realización de gestiones, toma de medicamentos...)

3. OBJETIVOS

1. El Servicio de Teleasistencia pretende:

- a) Conseguir y mantener el mayor grado de autonomía e independencia de las personas en su domicilio, mejorando la calidad de vida de los usuarios.
- b) Favorecer la permanencia e integración en el entorno familiar y social, evitando situaciones de desarraigo y el ingreso innecesario en instituciones.
- c) Proporcionar seguridad, confianza y una atención rápida en casos de emergencia y crisis personales y sociales.
- d) Constituir un medio de apoyo a las familias que asumen el cuidado.
- e) Actuar de manera activa como apoyo en la vida cotidiana, promoviendo la compañía y protección de la persona usuaria.

2. Este sistema posibilita:

- a) La conexión permanente entre el usuario y la central del sistema.
- b) El apoyo inmediato a través de la línea telefónica fija, móvil o dispositivos de localización.
- c) La movilización de los recursos personales, familiares y de la comunidad.
- d) El enlace entre el usuario y el entorno socio-familiar.
- e) La actuación en el propio domicilio ante situaciones de emergencia.

4. FUNCIONES

Son funciones del servicio:

- Garantizar una conexión permanente con el usuario fortaleciendo su sentimiento de autonomía y seguridad.
- Responder, con la máxima inmediatez, a las necesidades de la persona usuaria, informando al órgano competente de la situación detectada.
- Servir de apoyo para recordar tareas relativas al bienestar de la persona usuaria como son: fechas de revisiones médicas, horarios de ingesta de medicamentos u otros, en aquellos casos en que el estado de salud física o mental lo aconsejen.

5. DESTINATARIOS

Todas aquéllas personas residentes en cualquiera de los municipios de la Comarca del Cinca Medio, que cumplan los siguientes requisitos:

- Personas mayores de 65 años y personas discapacitadas que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, entendiéndose por esto último, que pasen solas más de 5 horas consecutivas debidamente justificadas.
- Personas mayores de 65 años y personas discapacitadas que conviviendo con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad o discapacidad.
- Que tengan cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del domicilio de forma continuada.

- Que dispongan de línea telefónica en su domicilio, así como de suministro eléctrico.
- Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, deben excluirse como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.
- Igualmente, y dado que el sistema se basa en la comunicación verbal usuario-centro de atención, deben excluirse a aquellas personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral. Este requisito será eliminado, en el caso de personas sordas, en el supuesto que entre en funcionamiento un sistema de alarma visual.
- Personas en situación de dependencia
- Otras personas que por su situación de enfermedad requieren, con carácter temporal, el apoyo del dispositivo de teleasistencia.

6. TIPOLOGIA DE USUARIOS DEL SERVICIO TAD

Tendrán condición de usuarios las siguientes personas:

- El /la titular del servicio: reúne todos los requisitos para ser usuario. Dispone de un equipo telefónico y un pulsador personal. Vive sólo o acompañado, su estado físico-psíquico le permite utilizar el equipo telefónico. No puede existir en el mismo domicilio más de un titular.
- Titular del servicio y primer beneficiario: permite que existan dos usuarios. El estado físico y psíquico le permite utilizar el equipo telefónico. Consta de un equipo y dos pulsadores personales. Es la persona que, conviviendo con el/la titular, reúne los requisitos para ser usuario del servicio. Dispone de unidad de control remoto.
- Titular del servicio y beneficiario sin pulsador: convive con el titular del servicio, pero su estado de salud físico-psíquico no le permite utilizar ni el equipo ni el pulsador, por lo que necesita a una tercera persona para poder utilizarlo. El beneficiario causa baja del servicio de forma automática con el titular del servicio, salvo que quede adscrito el servicio asignado a otro usuario titular con el que también conviva.

7. REQUISITOS

Para ser beneficiario del Servicio de TAD, deben cumplirse los siguientes requisitos:

- Estar empadronado y tener residencia efectiva y habitual en cualquiera de los municipios de la Comarca del Cinca Medio.
- Disponer de línea telefónica, así como de suministro eléctrico, así como de los medios oportunos y condiciones para que sea llevado a cabo el servicio.
- Vivir solos permanentemente o durante gran parte del día, o bien si se convive con otras personas, que éstas presenten similares características.
- Presentar una situación de riesgo debido a su avanzada edad, estado de discapacidad o enfermedad y aislamiento geográfico o social.
- No padecer enfermedad mental grave o deterioro cognitivo ni notorias deficiencias de audición y/o expresión oral
- Disponer de, al menos, dos contactos con llave (familiares, vecinos) que residan en el mismo término municipal, excepto cuando se trate de zonas limítrofes con otro municipio comarcal, dispongan de teléfono y juego completo de llaves de la vivienda.

- No recibir ni tener la posibilidad de acceso al Servicio de TAD de otras administraciones públicas o privadas.

8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

El Servicio de TAD va dirigido, prioritariamente a las personas que se encuentran en alguna de las siguientes situaciones:

- Vivir solo/a o pasar gran parte del día sin compañía
- Aislamiento social / familiar / geográfico
- Personas con escasa movilidad o riesgo de caídas.
- Personas de avanzada edad, con discapacidad o enfermedad

Con carácter excepcional, se estudiará la necesidad de su implantación en aquéllos casos no contemplados en los párrafos anteriores y que por sus especiales características aconsejen la implantación del mismo. Para determinar el derecho y prioridad de acceso al servicio se aplicará el baremo correspondiente. Ver ANEXO I.

9. PROCEDIMIENTO

El procedimiento podrá iniciarse:

1.- A instancia de parte: Las personas interesadas deberán presentar solicitud en el registro general de la Comarca del Cinca Medio dirigida al Sr. Presidente de la Comarca. Junto a la solicitud se presentará la documentación acreditativa de su personalidad y situación personal, necesaria para resolver. No será necesaria la presentación de aquéllos documentos que obren en los Servicios sociales de la administración comarcal. La documentación a presentar por los solicitantes será la siguiente:

- Solicitud, según modelo (ver anexo II)
- DNI / NIE
- Certificado de residencia y convivencia
- Tarjeta sanitaria
- Informe de salud, según modelo (ver anexo IV)
- Documentación complementaria (ver anexo V)
- Documentación justificativa a presentar junto a la solicitud y resto de anexos Justificante de ingresos de la unidad familiar de convivencia procedentes de pensiones, intereses bancarios, actividades económicas, nóminas, prestaciones sociales, etc.
- Certificado de discapacidad
- Autorización tratamiento de datos (ver anexo VI)
- Autorización bancaria identificada con el titular (ver anexo VIII)
- Resolución de grado de dependencia, y resolución de prestaciones y servicios del Sistema de Atención a la Dependencia si las hubiere.
- Documento “Contactos” debidamente firmado por la persona o personas que ejercen como contactos.
- Cualquier otro documento que se considere necesario para valorar la solicitud y el cumplimiento de los requisitos.
- Autorización al tratamiento de sus datos en los ficheros informáticos y cesión de los mismos a las empresas y entidades gestoras para su exclusiva utilización en la gestión del servicio de ayuda a domicilio, así como a las Administraciones Públicas para el desarrollo de sus competencias y funciones.

2.- Procedimiento de oficio para la atención en casos de urgente necesidad. Una vez aplicado el baremo de valoración correspondiente, y comunicada la situación de urgencia a la entidad titular del servicio, podrá iniciarse la prestación del servicio, debiéndose aportar en el plazo de diez días la documentación que proceda para proseguir la tramitación del expediente y resolución.

10. TRAMITACIÓN

Las solicitudes, una vez cumplimentadas y junto con la documentación requerida, será atendida y valorada por el trabajador/a social, quien realizará visita domiciliaria preceptiva y emitirá informe social, adjuntando la aplicación del baremo e indicando si procede, la concesión o denegación, debidamente motivada.

Aquéllos expedientes de solicitud que estén incorrectos y/o incompletos se requerirá al interesado para que proceda en la subsanación de los defectos que en ella se observen en un plazo máximo de quince días desde la recepción de la notificación.

La Resolución de concesión o denegación del servicio deberá contener, siempre y en todo caso, los siguientes extremos:

- Apellidos y nombre del titular y beneficiarios, si los hubiere
- Domicilio y localidad
- DNI / NIE
- Si procede o no la concesión de la ayuda, así como la motivación en caso de denegación
- Tipología de la prestación
- Su inclusión en lista de espera, si procede
- Fecha probable de alta o situación en lista de espera
- Coste del servicio y tasa a abonar por el beneficiario/a
- La prelación en la fecha de presentación de las solicitudes no comportará derecho de preferencia en la asignación del servicio, salvo en el supuesto de situaciones con idéntico nivel de puntuación o idéntico nivel de ingresos económicos.

El órgano competente de la Entidad dictará resolución, en un plazo máximo de 3 meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro General de la entidad local competente. 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. El acceso estará condicionado, en todo caso, a la disponibilidad presupuestaria y de recursos humanos de la entidad local. Cuando la disponibilidad de atención sea inferior a las solicitudes presentadas, el orden de prioridad para el acceso se establecerá en función de los puntos obtenidos en el baremo contemplado en el Anexo I del presente Reglamento. Las solicitudes que se encuentran en lista de espera se ordenarán en función de la mayor puntuación obtenida en el baremo correspondiente y tendrán vigencia durante el año siguiente a su presentación. Transcurrido este plazo y de seguir la persona solicitante interesada en el servicio, se le solicitará actualizar la documentación.

Las resoluciones serán siempre motivadas y expresarán los recursos que contra las mismas se pueden interponer. La falta de Resolución expresa tendrá efectos desestimatorios. Tras la resolución, se firmará un acuerdo con el usuario respecto al contenido y características de la prestación.

11.- ACCESO AL SERVICIO

El acceso al servicio de Teleasistencia estará condicionado a la existencia de crédito presupuestario suficiente.

12. SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN

Los trabajadores sociales realizarán las tareas de:

- Información del servicio, orientación, tramitación y valoración del expediente
- Elaboración del informe social y la propuesta de atención conforme a lo establecido en el presente Reglamento y la Ordenanza Fiscal correspondiente
- Realizar el seguimiento individualizado de cada caso, realizando visitas periódicas, adecuando los contenidos de la prestación del servicio de Teleasistencia Domiciliaria a la situación real del usuario y a la calidad del servicio y que conllevará el mantenimiento, modificación, suspensión temporal o extinción del servicio.

Una vez presentada la solicitud debidamente valorada, ésta se pasará a la Dirección del Centro Comarcal / Municipal de Servicios Sociales quien procederá al visto bueno para dictar la correspondiente propuesta de Resolución y cursar la orden de instalación.

13. REVISIÓN

1. La prestación del servicio podrá ser revisada como consecuencia de la modificación de la modificación de las circunstancias que dieron origen a la concesión del servicio. Podrá realizarse de oficio por el Centro de Servicios Sociales, o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas de las circunstancias que dieron origen a la misma.

2. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión temporal o extinción del mismo.

3. Las modificaciones puntuales en la prestación del servicio que no afecten al derecho reconocido, no requerirán la apertura de nuevo procedimiento.

14. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Se cursará orden de prestación del Servicio de TAD a la empresa prestataria del servicio en el plazo de diez días desde la fecha de la resolución de concesión del servicio y en función de la disponibilidad terminales / aparatos, previa suscripción del documento consignado en Anexo VII.

15. CAUSAS DE DENEGACIÓN

Serán causas de denegación del servicio de TAD:

- No cumplir los requisitos establecidos en el presente Reglamento
- Dificultar la labor técnica de valoración de la solicitud realizada
- Que las funciones para las que se solicita el Servicio de Teleasistencia no estén contempladas como funciones propias del servicio.

16. CAUSAS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL

1. Los usuarios que no precisen el servicio concedido durante un periodo de tiempo determinado –por situaciones como visitas a familiares, ingresos hospitalarios prolongados, o alojamiento temporal en establecimiento de servicios sociales– deberán comunicar su ausencia a los Servicios Sociales de la Comarca del Cinca Medio, y en su caso, a la entidad prestadora, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso se comunicará posteriormente.

2. Tal situación se entenderá como suspensión temporal en el Servicio, siempre que la duración no sea superior a cuatro meses a lo largo del año. En el caso de superar este plazo, la prestación se considerará extinguida.

17. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL SERVICIO

- Fallecimiento del beneficiario
- Renuncia voluntaria expresa de la persona usuaria o su representante legal.
- Ingreso con carácter permanente en establecimiento residencial.
- Por baja de la línea telefónica
- Por modificación de las causas psico-físicas y de convivencia que dieron lugar a la concesión del servicio.
- Por no presentar la documentación requerida en los plazos marcados por la Administración.
- Por ocultación, falsedad o incumplimiento reiterado de alguna de las obligaciones y deberes establecidos en la presente norma.
- Por inadecuada y reiterada manipulación o incorrecta conservación del equipo individual instalado.
- Dificultar la labor de seguimiento de los profesionales de los Servicios Sociales y/o de la empresa prestataria del servicio.
- No cumplir las disposiciones citadas en este Reglamento que impidan el buen funcionamiento del servicio
- No satisfacer la tasa correspondiente
- Traslado de domicilio definitivo a otro municipio en el que la entidad comarcal no sea competente en la prestación del servicio.
- Por superar el tiempo máximo de suspensión temporal.
- Por uso inadecuado del servicio.

La extinción del servicio, excepto casos de fallecimiento, será acordada mediante resolución de la Presidencia comarcal y notificada a la persona titular o, en su caso, a su representante legal.

18. DERECHOS Y DEBERES DE LOS BENEFICIARIOS

Con carácter general, las personas beneficiarias y titulares del Servicio de Teleasistencia respecto a los derechos y deberes se estará a lo dispuesto en los artículos 6, 7 y 8 de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón.

Derechos:

- Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- Recibir información puntual de las condiciones y contenido, así como de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer y utilizar los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- Cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

Deberes:

- Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio, establecidas en el acuerdo firmado entre las partes. (Anexo IX)
- Permitir la entrada en el domicilio, facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- Mantener un trato respetuoso y correcto con las personas que prestan el servicio.
- Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- Facilitar correctamente los datos necesarios para la concesión y prestación del Servicio así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos, e informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- No exigir tareas o actividades no incluidas en la prestación del servicio
- Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio y/o del trabajador/a social de referencia cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- Conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados.

19. FINANCIACIÓN DEL SERVICIO

La financiación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria correrá a cargo de la Administración de la Comunidad Autónoma, la Comarca del Cinca Medio y la aportación de los beneficiarios mediante la tasa correspondiente que se fijará en la correspondiente Ordenanza fiscal.

20. PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Las personas reconocidas con grado de dependencia que tengan concedida la prestación de Teleasistencia Domiciliaria en la correspondiente resolución del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, estarán a lo dispuesto en la normativa vigente respecto de este servicio como prestación del Sistema de Atención a la Dependencia.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN FINAL. ENTRADA EN VIGOR

Monzón, Abril de 2015

ANEXO I. BAREMO
ANEXO II. SOLICITUD
ANEXO III. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR JUNTO A LA SOLICITUD
ANEXO IV. INFORME DE SALUD
ANEXO V. INFORME SOCIAL
ANEXO VI. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS
ANEXO VII. ORDEN DE INSTALACIÓN
ANEXO VIII. AUTORIZACIÓN BANCARIA
ANEXO IX. ACUERDO ENTRE LAS PARTES