

MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

## MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS ALTAMIRA-LOS VALLES

**CVE-2013-963** *Aprobación definitiva de la modificación de la Ordenanza reguladora del Servicio de Teleasistencia.*

Aprobada inicialmente por acuerdo de la Junta de la Mancomunidad, en sesión celebrada el día 29 de noviembre de 2012, la modificación de la Ordenanza reguladora del Servicio de Teleasistencia, sin que se hayan presentado reclamaciones y sugerencias, tal y como establece el art. 49 de la ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, el acuerdo hasta entonces provisional, se eleva a definitivo y se procede a la publicación del texto integro de la Ordenanza, cuyo tenor literal, dice:

### “ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 39/2006 del 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia («Boletín Oficial del Estado». 15/12/06), configura en su Título I el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la colaboración y participación de todas las administraciones públicas en el sistema, así como las prestaciones y catálogo de servicios del Sistema, entre los que aparece, en su artículo 22, el Servicio de Teleasistencia, el cual facilita 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. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio. Dicho servicio se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención.

La Ley de Cantabria 2/2007 de 27 de marzo de Derechos y Servicios Sociales, en su artículo 14 h) establece que corresponde a los Servicios Sociales 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.

En este sentido y debido al cambio de condiciones de vida (dificultades de autonomía, disminución o falta de relaciones personales y familiares, aislamiento, etc) se hace cada vez más necesario que la sociedad ponga a disposición de los ciudadanos una serie de recursos que les permita una mejor calidad de vida y que les proporcione una rápida e inmediata asistencia en los casos de urgencia.

#### CAPÍTULO PRIMERO

#### DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Fundamentación.

La presente Ordenanza se desarrolla al amparo de las potestades reglamentarias y de autoorganización que atribuye a las Mancomunidades el art. 4,3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, para la prestación de servicios.

CVE-2013-963

MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

#### Artículo 2º.- Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de esta Ordenanza se circunscribe a los Municipios de Cartes, Reocín y Santillana del Mar, todos ellos pertenecientes a la Mancomunidad de Municipios Altamira-Los Valles.

#### Artículo 3.- Definición.

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 y ante situaciones de emergencia y con solo pulsar un botón que llevan encima constantemente y sin molestias, puedan entrar en contacto verbal "manos libres" 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 si mismo o movilizando 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.

#### Artículo 4.- Objetivos del servicio.

##### Objetivos Generales:

Posibilitar la integración en el medio habitual de vida

Evitar internamientos innecesarios

Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas

##### 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 independencia y la autonomía de las personas en situación de riesgo bio-psicosocial (apoyo en el propio hogar)

Favorecer la comunicación entre los usuarios y su entorno evitando el aislamiento social y la soledad.

#### Artículo 5.- 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.

MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

- h) Mantenimiento del sistema y sus instalaciones
- i) Comprobación continua del funcionamiento del sistema
- j) Trasmisión 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 6.- 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 7.- Condiciones de admisión.

— Ser residente y estar empadronado en cualquiera de los Municipios reseñados en el artículo 2 de esta Ordenanza.

— Vivir o pasar gran parte del día solo 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 afectadas por demencia senil

— No ser mudo o absolutamente sordo (al ser la base la comunicación verbal)

— Disponer o estar en condiciones de disponer, de línea telefónica en su domicilio.

#### Artículo 8.- 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 de la Mancomunidad 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 9.- 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.

MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

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 10º.- 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 si 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 11º.- 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

Con independencia de esta documentación los servicios sociales de la Mancomunidad 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 de la Mancomunidad o en los Registros generales de cualquiera de los tres Ayuntamientos que la integran, 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 de la Mancomunidad.

Artículo 12º.- 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.

MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

3.- El expediente se resolverá en el plazo de tres meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro de la Mancomunidad. 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 encuentran 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 13.- Terminación del procedimiento.

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

Artículo 14.- 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 15º.- 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 localidad no integrada en la Mancomunidad.
- 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.
- Por impago del recibo mensual del Precio Público

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 de la Mancomunidad 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 remitirá a la Secretaria general de la Mancomunidad para adjuntarlo al expediente y se notificará la baja por escrito al interesado, comunicándose igualmente a la empresa prestadora del servicio.

Artículo 16º.- 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



MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

comunicar su ausencia a la trabajadora 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 17.- 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, la Presidencia de la Mancomunidad 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 de la Mancomunidad.

#### Artículo 18.- Actualización de datos.

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

#### Artículo 19.- Coordinación.

La empresa encargada del servicio, remitirá mensualmente, en los cinco primeros días de cada mes, informe del número de beneficiarios del mes anterior y 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 20.- Obligatoriedad de pago.

Estarán obligadas al pago de las cuotas correspondientes las personas beneficiarias del Servicio de Teleasistencia en la Mancomunidad de Municipios Altamira-Los Valles.

### CAPÍTULO TERCERO

#### ESTATUTO DE LOS USUARIOS

#### Artículo 21.- 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.

MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

5.- Cese voluntario en la utilización del servicio

Artículo 22.- 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.- Informar de cualquier variación de su situación personal que imposibilite la prestación del servicio y especialmente, el cambio de domicilio.

5.- Participar en la financiación del servicio

6.- Hacer un buen uso del servicio municipal de Teleasistencia Domiciliaria y conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera- Se faculta al señor Presidente a dictar las disposiciones internas oportunas que puedan completar a los apartados contenidos en estas normas.

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

#### 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*
- *Convive solo: 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*

MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

*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 QUIEN 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, 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)*

*En Puente San Miguel, a ... de ..... de 201..*

*Fdo: .....*

DOCUMENTOS QUE DEBEN APORTARSE JUNTO CON LA SOLICITUD:

*1-COPIA DEL D.N.I.*

*2- COPIA DE LA TARJETA SANITARIA*

*3-INFORME MÉDICO*

*4-CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO*

*5.-DOCUMENTO DE DOMICILIACIÓN BANCARIA*



MIÉRCOLES, 30 DE ENERO DE 2013 - BOC NÚM. 20

ANEXO III

DOMICILIACIÓN DE PAGO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Ruego den las órdenes oportunas, para que a partir de esta fecha la cuota de "Servicio de Teleasistencia Domiciliaria", sea cargada en la Entidad Bancaria que a continuación indico:

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 \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

Firma del solicitante:

Lo que se pone en general conocimiento a los efectos de lo preceptuado en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra la presente Modificación de la Ordenanza los interesados podrán interponer directamente recurso contencioso administrativo, en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de la publicación de esta Ordenanza en el Boletín Oficial de Cantabria, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria, sin perjuicio de poder interponer cualquier otro recurso que estimen pertinente.

Puente San Miguel, 21 de enero de 2013.  
El presidente de la Mancomunidad,  
Ricardo Becerril Ibarrondo.

2013/963

CVE-2013-963