

# **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1.- OBJETO.**

Es objeto del presente Reglamento la regulación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que la Excm. Diputación Provincial de Alicante presta en los Municipios de la Provincia con la finalidad de colaborar en la prestación de servicios sociales complementarios a la ayuda a domicilio.

La Excm. Diputación Provincial de Alicante, a través del Departamento de Bienestar Social, desarrolla este servicio en todos los Municipios de la provincia de Alicante, excepto aquellos que lo gestionen directamente y con los que se podrá establecer, para su prestación y financiación un Convenio de colaboración al efecto.

La Teleasistencia Domiciliaria viene a integrarse como un Programa más, de los que se desarrollan desde los Servicios Sociales provinciales, para las personas mayores con el objeto de contribuir a lograr la permanencia de las personas más vulnerables en su medio habitual de vida.

### **Artículo 2.- DEFINICIÓN.**

La Teleasistencia domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipo de comunicación e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de las personas usuarias, permite a las personas mayores o con discapacidad, al pulsar el botón que llevan constantemente y sin molestias, entrar en contacto verbal “manos libres”, las 24 horas del día durante los 365 días del año, con un Centro, atendido por personal especializado, para dar respuesta adecuada a la crisis presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la comunidad.

Este Servicio básico se complementa con “agendas”, que permiten recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta con la periodicidad que se fije en cada caso.

Con ello, se posibilita a las personas mayores y a las personas con discapacidad, que no necesitan de atención permanente y presencial de otras personas, tener la seguridad de que, ante crisis de angustia, soledad, caídas, emergencias sanitarias o accidentes domésticos, puedan contactar de forma inmediata con un Centro de Atención que solventará el riesgo acaecido.

Por otra parte, desde el centro de atención se contactará periódicamente con las personas usuarias del Servicio a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan; igualmente las personas usuarias podrán comunicarse con el Centro cuando lo estimen oportuno.

### **Artículo 3.- OBJETIVOS.**

Son objetivos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria los siguientes:

- Estimular el nivel de autonomía e independencia de las personas ancianas y de las personas con discapacidad de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida.
- Favorecer la permanencia de estas personas, más vulnerables, en su medio habitual de vida, evitando internamientos innecesarios.
- Facilitar el contacto de la persona usuaria con su entorno socio-familiar.
- Complementar el Servicio de Ayuda a Domicilio de los Servicios Sociales Municipales.
- Posibilitar la prestación de apoyo especializado durante las 24 horas del día ante cualquier situación de emergencia, soledad, o estado de riesgo en que se puedan encontrar las personas usuarias del Servicio.
- Asegurar la intervención inmediata ante crisis personales, sociales o sanitarias.
- Prevenir la aparición de episodios que pueden deteriorar la vida de la persona usuaria.
- Potenciar la implantación de nuevas tecnologías para mejorar la calidad de esta prestación.

## **CAPÍTULO II PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

### **Artículo 4.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.**

Podrán ser destinatarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria las personas mayores y las personas con discapacidad en situación de riesgo psico-social o físico, que vivan solas permanentemente, o bien que, conviviendo con otras, éstas presenten semejantes características de edad o discapacidad.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se dirigirá prioritariamente a quienes se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Temor y angustia motivados por el aislamiento social y/o desarraigo, entendidos tanto geográfica como socialmente.
- Riesgo por avanzada edad, discapacidad o enfermedad.

#### **Artículo 5.- TIPOS DE PERSONAS USUARIAS.**

Tendrán la condición de usuarias las siguientes personas:

- a) Titular del servicio de teleasistencia domiciliaria: Persona que figura como tal en la solicitud que se gestiona en los Centros Sociales municipales. Reúne los requisitos para ser usuaria y dispone de terminal y de unidad de control remoto.
- b) Beneficiaria/s: convive/n con la persona titular del servicio y necesita/n las prestaciones y atenciones que éste proporciona. Consta como tal en la solicitud de tramitación y debe aportar también la documentación requerida.

#### **Artículo 6.- REQUISITOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

Las personas solicitantes del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria deberán reunir los siguientes requisitos para poder entrar en el Programa:

- Tener más de 65 años, o con menor edad, padecer una discapacidad igual o superior al 65% que le haga encontrarse en situación de riesgo psico-social o físico. Se acreditará la misma con el Certificado de Minusvalía o la Resolución del Tribunal Médico del INSS.
- Vivir solo/a o con otra/s persona/s de semejantes características de edad o discapacidad. Con carácter general, se excluye a quienes se encuentren integrados en unidades familiares, salvo que se den unas circunstancias especiales que deben ser señaladas en el Informe Social.
- Estar empadronado/a en cualquiera de los municipios de la provincia de Alicante con al menos una antelación de 12 meses.
- Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda, alimentación, higiene personal y otras que garanticen una mínima autonomía para la realización de las actividades básicas de la vida diaria porque el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria solo cubrirá situaciones de emergencia sobrevenida y nunca otras que han de ser prestadas de forma continuada.
- Disponer de un nivel de ingresos anual igual o inferior al 200% del IPREM que se establezca anualmente. Para el cálculo anual se tomará el importe de las doce pagas mensuales más las pagas extraordinarias.
- Disponer de línea telefónica compatible en el domicilio y suministro eléctrico.

- No padecer enfermedad mental grave, incluidas las demencias seniles, dado que el sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento.
- No padecer deficiencias notorias de audición y/o expresión oral, ya que el sistema posibilita la atención en base, principalmente, a la comunicación verbal usuario-centro de atención.
- No tener cubierta la teleasistencia a través del sistema de Atención a la Dependencia.

#### **Artículo 7.- OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

Las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia estarán obligadas a:

- Utilizar correctamente el Servicio y el equipo que se instala en su domicilio.
- Facilitar las necesarias comprobaciones de funcionamiento del sistema que se efectúen desde el Centro de Atención, permitiendo el acceso al domicilio de su personal.
- Procurar copia de la llave del domicilio a alguna persona de contacto señalada en la solicitud para facilitar la entrada ante cualquier emergencia.
- Facilitar a los Servicios Sociales Municipales, a la Diputación de Alicante y al Centro de Atención los datos personales, sociales, familiares, económicos y sanitarios que se les solicite para garantizar una óptima calidad de la asistencia y la adecuación del recurso.
- Informar a la Central de Atención o a los Servicios Sociales Municipales, las ausencias prolongadas del domicilio (más de quince días) que puedan ser causa de suspensión o baja definitiva en el Servicio, así como el fin de las mismas. Del mismo modo, y de cara a facilitar un mejor seguimiento, debe informar de las ausencias domiciliarias superiores a 24 horas.
- Autorizar expresamente a la Diputación de Alicante para consultar sus datos fiscales en la Delegación de Hacienda.

### **CAPÍTULO III DOCUMENTACION Y TRAMITACION**

#### **Artículo 8.- SOLICITUDES.**

Las personas que deseen ser usuarias del Programa y que reúnan los requisitos señalados, deben dirigirse a los Servicios Sociales del Municipio en el que se hallen empadronados, para cumplimentar y presentar la correspondiente solicitud, en el modelo normalizado, que se facilitará al efecto.

Dicha solicitud incluirá los datos necesarios para la valoración de la situación socio-económica, familiar y sanitaria de la/s persona/s solicitante/s (titular y/o beneficiario/a). Tendrá que ir obligatoriamente acompañada del Informe médico y del certificado de pensiones actualizado. Se podrá solicitar autorización para la consulta de los datos en Hacienda, por cada una de las personas que soliciten su inclusión en el programa.

#### **Artículo 9.- TRAMITACIÓN.**

El/la Trabajador/a Social de los Servicios Sociales Municipales recibirá la solicitud, y tras comprobar que los requisitos de la/s persona/s solicitante/s se ajustan a los señalados en el presente Reglamento, cumplimentará los datos pertinentes en los impresos al efecto, y la propuesta de aprobación o denegación de la solicitud, dando traslado del expediente al Registro General de la Excma. Diputación Provincial.

Desde el Departamento de Bienestar Social de la Excma. Diputación Provincial de Alicante, la persona Responsable del Programa de Teleasistencia Domiciliaria, revisará mensualmente las solicitudes recibidas, para proponer la aprobación o denegación de las mismas. Dicha Propuesta será elevada, previo Dictamen de la Comisión Informativa correspondiente, a la Presidencia de la Diputación Provincial para su resolución, sin perjuicio de las delegaciones que se realicen.

### **CAPÍTULO IV RESOLUCIÓN**

#### **Artículo 10.- RESOLUCIÓN.**

La resolución del expediente se comunicará a la Entidad que presta el Servicio y a cada Municipio para que, desde los Servicios Sociales Municipales que hubieran tramitado la solicitud, se dé traslado de la resolución a la persona interesada.

Las solicitudes que, reuniendo los requisitos, no puedan ser dadas de alta por falta de terminales disponibles en base a la aplicación presupuestaria del programa, pasarán a una lista de espera.

En lista de espera se podrá permanecer, como máximo, un año a partir de la fecha en que haya tenido entrada la solicitud en el Registro General de la Excma. Diputación Provincial de Alicante, debiéndose renovar a la finalización de dicho período.

Cuando exista lista de espera, se priorizarán aquellas solicitudes procedentes de Municipios con menor implantación porcentual de la prestación. Asimismo, tendrán preferencia aquellas solicitudes que hayan obtenido mayor puntuación en el baremo de valoración.

La forma de prestación del servicio y su financiación estará condicionada a la aplicación presupuestaria disponible cada año para el Programa de Teleasistencia

Domiciliaria y podrá exigirse aportación económica a la persona usuaria, en base a una Ordenanza de tasas reguladora de la prestación.

## **CAPÍTULO V SUPUESTOS DE URGENCIA**

### **Artículo 11.- SUPUESTOS DE URGENCIA.**

Se considerará supuesto de urgencia aquella situación excepcional en la que la persona solicitante podrá beneficiarse del Servicio, mediante un procedimiento especial de tramitación administrativa, sin tener que esperar la resolución correspondiente según el trámite normalizado.

Se entenderá como supuestos de urgencia todas aquellas circunstancias que por su especial riesgo social, grave crisis o enfermedad, requieran un rápido control de la persona solicitante y recomienden la prestación inmediata del Servicio. En cualquier caso, las personas afectadas deberán reunir los requisitos señalados en el presente Reglamento.

La valoración de la urgencia se realizará según el criterio del/la Trabajador/a Social de los Servicios Sociales Municipales, quien planteará las especiales circunstancias concurrentes en la solicitud remitida, que será revisada para su conformación por la persona Responsable del Servicio en el Departamento de Bienestar Social de la Diputación de Alicante.

## **CAPÍTULO VI MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO**

### **Artículo 12.- MODIFICACIÓN.**

Una vez concedido el Servicio, puede producirse una alteración de las circunstancias que de lugar a nuevas situaciones, tal es el caso:

- Cuando fallece la persona titular del Servicio, si hubiere persona beneficiaria, ésta continuará con el terminal, pasando a ser titular del mismo, siempre y cuando reúna los requisitos determinados en el presente Reglamento.
- En caso de trasvase de expedientes a la teleasistencia de dependencia, si se produce la baja en aquella, la/as personas que hubieran sido antes usuarios de la Teleasistencia Domiciliaria de la Diputación tendrán derecho a continuar con la prestación a cargo de la Diputación de Alicante.

### **Artículo 13.- SUSPENSIÓN.**

La suspensión, entendida como la baja temporal en el Servicio, se producirá por ausencia de la persona usuaria de su domicilio durante un período máximo de tres meses, salvo causa justificada valorada por la Diputación de Alicante.

Esta ausencia puede ser debida a salidas por vacaciones, estancias con familiares, ingresos en centros hospitalarios, centros residenciales, cambios de domicilio o causas sobrevenidas en las condiciones de la vivienda (corte de la línea telefónica, suministro eléctrico, etc.)

Tanto la suspensión como el alta automática, tendrán efecto desde el momento en que se produzca la comunicación al Centro de atención, bien por la propia persona interesada, familiar, Trabajador/a Social o Responsable de Telesistencia de la Diputación de Alicante.

### **Artículo 14.- EXTINCIÓN DEL SERVICIO.**

La extinción del Servicio se producirá en los siguientes casos:

- Por incumplimiento de alguno de los requisitos exigidos en el artículo 6 del presente Reglamento.
- A petición del/a Trabajador/a Social Municipal o de la Entidad que presta el Servicio, cuando constaten que ha habido un cambio que conlleva la pérdida de alguno de los requisitos exigidos para la prestación del Servicio y tras la valoración de la Responsable del Programa en la Diputación.
- A petición de la propia persona usuaria, o de sus familiares, en caso de incapacidad de aquella.
- Por defunción de la persona usuaria.
- Por no utilizar correctamente el servicio conforme a las indicaciones de la Entidad que lo presta, u obstaculizar el seguimiento y comprobación del funcionamiento del sistema.
- Por no facilitar los datos requeridos por los Servicios Sociales Municipales, por la Diputación de Alicante o por la Entidad que presta el Servicio, tanto en lo que respecta al seguimiento como a la valoración de la adecuación de la prestación.
- Por traslado a otro Municipio fuera del área de cobertura del presente Reglamento.
- Por permanecer fuera del domicilio habitual más de tres meses (salvo causa debidamente justificada).

- Por obtener la persona usuaria la calificación de dependiente, según establece la normativa reguladora de la dependencia, y pasar a disfrutar de la prestación de la Teleasistencia domiciliaria dentro de aquél sistema.
- Las personas usuarias de la Teleasistencia Domiciliaria de la Diputación de Alicante causarán baja definitiva en este servicio, cuando dicha prestación sea asumida por el municipio en el que se encuentren empadronadas, y de acuerdo a las disposiciones que se establezcan en los oportunos Convenios de Colaboración que se establezcan.
- Cuando por razones de limitación presupuestaria la Excm. Diputación Provincial de Alicante no pudiera financiar el mantenimiento del total de terminales, las personas usuarias del Servicio podrán ser dadas de baja definitiva, hasta el límite que se establezca.

## **CAPÍTULO VII COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

### **Artículo 15.- COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.**

La prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es posible gracias al trabajo conjunto de los Servicios Sociales Municipales y el Departamento de Bienestar Social de la Diputación Provincial, que junto con la Entidad que presta el Servicio, deben mantener una serie de criterios comunes para la óptima ejecución del Servicio. En base a ello, el Departamento de Bienestar Social de la Diputación Provincial de Alicante convocará a la Comisión Técnica de Seguimiento, como mínimo a una reunión anual, para la valoración del Servicio. Esta Comisión estará constituida por la Responsable Técnica de Teleasistencia del Departamento de Bienestar Social de la Diputación de Alicante, la Entidad que presta el Servicio y los/las Representantes comarcales de la Teleasistencia, previamente elegidos entre los Equipos de Servicios Sociales Municipales integrantes de cada Comarca.

Por otro lado, con los Municipios que asuman la gestión directa de la prestación se establecerá la coordinación a seguir que se señale en los Convenios de Colaboración que se suscriban.

En cualquier caso, y con carácter general, se determinan una serie de obligaciones para las Instituciones intervinientes:

### **Artículo 16.- OBLIGACIONES DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE.**

Respecto a los Municipios con los que se establezca Convenio de colaboración, las que se estipulen en las cláusulas del mismo.

Respecto al resto de Municipios:



- Financiar el Servicio dentro de los límites presupuestarios que se establezcan anualmente, salvo en aquellos municipios que exista o se pueda acordar otra forma de financiación.
- Controlar la prestación del Servicio por la Entidad que lo presta.
- Valorar y priorizar las solicitudes presentadas, proponiendo el alta o la denegación.
- Facilitar las solicitudes y documentación necesaria para la tramitación a los Servicios Sociales Municipales.
- Comunicar por escrito a los Ayuntamientos interesados las concesiones, denegaciones y bajas acaecidas. Asimismo, se remitirán los expedientes incompletos por falta de documentación, para que sean subsanados.
- Orientar y asesorar a cuantas consultas planteen los/las profesionales de los Servicios Sociales, en relación al Servicio. No se atenderá desde el Departamento de Bienestar Social de la Diputación Provincial a ningún particular, que deberá acudir, para información o reclamación, a su centro de referencia.

#### **Artículo 17.- OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.**

Respecto a los Municipios con los que se establezca Convenio de colaboración, las que se estipulen en las cláusulas del mismo.

Respecto al resto de Municipios:

- Presentar la documentación requerida para la inclusión en el Programa de Teleasistencia Domiciliaria para aquellos Ayuntamientos que no estén dados de alta, así como la actualización de los datos que puedan solicitarse.
- Cumplimentar adecuadamente las solicitudes y remitirlas al Registro General de la Diputación Provincial de Alicante.
- Realizar un seguimiento de las personas usuarias de la teleasistencia, valorando la adecuación del servicio a cada caso, por propia iniciativa, o a petición de la Diputación Provincial.
- Informar de las incidencias relativas a las personas usuarias, que por su especial significación, deban ser conocidas por el Responsable Técnico del Departamento de Bienestar Social de la Diputación Provincial.
- Comunicar a la persona solicitante el estado de su solicitud o la resolución habida, indicándole en el supuesto de denegación, los motivos y el recurso que pueda interponer.

- Comunicar a la persona en activo en el programa de Teleasistencia Domiciliaria la baja definitiva en el servicio al dejar de cumplir algún requisito exigido en el presente reglamento.
- Cuantas otras se estimen convenientes por la Comisión Técnica de Seguimiento.
- Aceptar la representación de la Comarca en la Comisión Técnica de Seguimiento que se convoca desde el Departamento de Bienestar Social y dar traslado de lo informado a los municipios que representan.

## **CAPÍTULO VIII BAREMO DE SELECCIÓN DE SOLICITUDES**

### **Artículo 18.- BAREMO DE VALORACIÓN DE LAS SOLICITUDES.**

En las solicitudes se valorarán diferentes apartados de cara a la priorización de acceso al Servicio:

#### 1. Nivel de ingresos mensuales:

- Menos del 120% del IPREM.....4 puntos.
- De 120 al 150% del IPREM.....3 puntos.
- Más de 150% hasta 180% IPREM.....2 puntos.
- Más de 180% hasta 200% IPREM.....1 punto.
- Más del 200% IPREM.....excluido.

Los ingresos se ponderarán en función del número de miembros que convivan en el domicilio y se calcularán multiplicando la Renta mensual por el cociente de ponderación (RM\*N).

RM (renta mensual): ingresos anuales de todos los miembros de la unidad familiar divididos por 12.

N: Cociente de ponderación:

- 1 miembro: 1.
- 2 miembros: 0,85.
- 3 miembros: 0,80.
- 4 miembros: 0,75.
- 5 miembros: 0,70.

2. Unidad de convivencia:

- Vive solo..... 3 puntos.
- Vive con otra/s persona/s en circunstancias especiales..... 2 puntos.
- Vive con otra persona mayor y/o con discapacidad..... 1 punto.

3. Apoyo familiar:

- No cuenta con apoyo familiar en el municipio..... 1 punto.
- Cuenta con apoyo familiar en el municipio..... 0 puntos.

4. Ubicación vivienda:

- Casco urbano.....0 puntos.
- Alejada del casco urbano.....1 punto.

5. Discapacidad (en función del Informe/certificado médico aportado):

- Alta (Grados total y grave, según el índice de Barther)..... 3 puntos.
- Media (Grado moderado, según el índice de Barther)..... 2 puntos.
- Baja (Grado leve, según el índice de Barther)..... 1 punto.
- Sin discapacidad (Independientes según el índice de Barther)..... 0 puntos.

6. Valoración técnica de prioridad (realizada por el/la profesional municipal):

- Urgente (prioridad alta que requiere una tramitación inmediata)..... 1 punto.
- Prioridad alta (La situación de soledad produce una grave desadaptación en la persona, agravada por el estado de salud, circunstancias socio-familiares y económicas).....0,75 puntos.
- Prioridad media (La situación de soledad produce preocupación y temor a la persona, debido a su situación real, sin producir desadaptación en su forma de vida)..... 0,50 puntos.
- Prioridad baja (No existen antecedentes o circunstancias de riesgo ni preocupación ante su expectativa de soledad. No hay desadaptación en su forma de vida)..... 0,25 puntos.
- Muy Baja (cuenta con suficientes recursos sociofamiliares y presenta un buen estado de salud que no hace necesaria la prestación)..... 0 puntos.

## 7. Valoración técnica de prioridad (Profesional de la diputación).

La valoración técnica de prioridad realizada por la Técnico de la Diputación tiene como objetivo revisar globalmente las solicitudes presentadas con unos criterios uniformes para todas en función de la puntuación obtenida en los ítem anteriores y poder primar hasta un máximo de tres puntos, en función de las circunstancias socio familiares, sanitarias y económicas descritas que puedan haber sido contempladas de forma menos favorable para la persona solicitante.

Muy urgente (inclusión por vía de urgencia).

Urgente (entre 14,5 y 12,1 puntos).

Alta (entre 12 y 8,1 puntos).

Media (entre 8 y 4,5 puntos).

Baja (entre 4,4 y 2 puntos)

En aquellas solicitudes que obtengan igual puntuación, la prioridad vendrá determinada por el número de registro de entrada de la solicitud en la Diputación de Alicante.

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA.**

A fecha de entrada en vigor del presente Reglamento, aquellas personas cuyas solicitudes se encontraran pendientes de resolución deberán aportar la documentación exigida en el presente Reglamento, resultando de aplicación los criterios fijados en el mismo.

## **DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

A la entrada en vigor del presente Reglamento quedará derogado el anterior Reglamento, que regulaba el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, aprobado por Acuerdo plenario de 4 de julio de 2013.

## **DISPOSICIÓN FINAL.**

El presente Reglamento entrará en vigor cuando haya sido aprobado definitivamente por el Pleno de la Excma. Diputación Provincial de Alicante, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia, y haya transcurrido el plazo de quince días hábiles establecido en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.