

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN LA PROVINCIA DE ZAMORA

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.- La presente Ordenanza tiene por objeto la regulación de la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria en la provincia de Zamora, exceptuándose el municipio de Zamora.

Artículo 2.- El Servicio de Teleasistencia.- El Servicio de Teleasistencia es una Prestación Social del sistema público de Servicios Sociales que se dirige a un colectivo de personas que por su edad avanzada, discapacidad, aislamiento social, enfermedad, etc. lo necesitan a fin de poder continuar viviendo en su domicilio habitual.

Este Servicio, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informática específicos, permite que los usuarios, ante situaciones de emergencia y con sólo pulsar un botón que llevan encima constantemente y sin molestias, pueden entrar en contacto las 24 horas los 365 días del año, con una Central atendida por personal preparado para dar respuesta adecuada a la situación de crisis presentada.

Artículo 3.- Objetivos. La prestación del Servicio de Teleasistencia persigue los siguientes objetivos:

- General: permanencia en el domicilio con una mayor calidad de vida.
- Específicos: evitar internamientos innecesarios, posibilitar la integración en el medio habitual de vida, facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas.

CAPÍTULO SEGUNDO.- DE LA PRESTACIÓN DE TELEASISTENCIA

Artículo 4.- Contenido.- La prestación del Servicio de Teleasistencia comprende las siguientes actividades:

- Instalar en el domicilio del usuario los elementos del sistema necesarios: terminal, radio-enlace, micrófonos, etc.
- Instruir a los usuarios en el uso del equipo instalado en su domicilio.
- Apoyo e intervención inmediata cuando, ante una situación de emergencia, el usuario solicite ayuda.
- Movilización de los recursos necesarios y adecuados para la situación de emergencia planteada.

- Seguimiento permanente de los usuarios y del propio sistema.
- Contacto con el entorno socio-familiar.
- Mantenimiento del sistema y sus instalaciones con continuas comprobaciones de funcionamiento.
- Comunicar a los Servicios Sociales de la Diputación Provincial, las incidencias y necesidades del usuario detectadas a través del sistema y que requieran de una intervención posterior a la atendida.
- Integrar al usuario en otros programas desarrollados desde la Institución.

Artículo 5.- Profesionales del Servicio de Teleasistencia. La prestación del Servicio se llevará a cabo, a través de empresas o asociaciones que cuenten con la infraestructura necesaria y con personal suficientemente formado para la atención del mismo. Asimismo se llevará a cabo una supervisión y seguimiento del servicio por parte de los Técnicos de Bienestar Social de la Corporación Provincial.

Artículo 6.- Extensión de la Prestación. Cuando no sea posible atender todas las solicitudes por falta de presupuesto para tal fin, se establecerá una lista de espera en función de la puntuación obtenida en el baremo que se determinará posteriormente. Se incorporarán a la prestación a medida que se vayan produciendo bajas en el Servicio

No obstante, en caso de emergencia se podrá autorizar atenciones inmediatas siempre que éstas reúnan los requisitos necesarios para la concesión de la ayuda.

Artículo 7.- Extinción y suspensión de la Prestación. La extinción tendrá lugar cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- Por renuncia voluntaria y/o fallecimiento del beneficiario.
- Por desaparición de la situación de necesidad que originó la concesión.
- Por ocultamiento o falsedad de datos relevantes para la concesión del servicio.
- Por traslado definitivo del usuario a localidad distinta y fuera del ámbito de actuación de la Excm. Diputación Provincial de Zamora.
- Por otras causas graves que imposibiliten o dificulten gravemente la prestación del servicio.
- La ausencia del domicilio por un período superior a tres meses.

La ausencia temporal del domicilio dará lugar a la suspensión mientras aquélla dure, estando obligado el usuario a comunicarlo al C.E.A.S.

CAPÍTULOS III.- DE LOS USUARIOS.

Artículo 8.- Usuarios. Podrán ser usuarios de la Teleasistencia todas aquellas personas residentes en la provincia de Zamora, exceptuándose el municipio de Zamora, que lo necesiten para continuar en su entorno habitual y que cumplan los siguientes requisitos:

- Vivir solo o pasar gran parte del día solo o en compañía de personas que se encuentren en situación similar.
- No padecer enfermedad o incapacidad mental o demencia senil, que le impida entender y usar adecuadamente los aparatos instalados para el funcionamiento del Servicio..
- No ser sordo total o mudo.
- Tener cubiertas las necesidades básicas de alimentación, aseo, vivienda, etc.
- Disponer o estar en condiciones de disponer de línea telefónica en su domicilio.

Artículo 9.- Requisitos de acceso a la prestación. Será necesario, para poder acceder a la prestación, cumplir los siguientes requisitos:

- Residir en la provincia de Zamora (excluyéndose el municipio de Zamora).
- Cumplir todos los requisitos del artículo anterior.
- Las personas con menos de 80 años y sin reconocimiento de grado y nivel de dependencia, deberán acreditar condiciones de salud o discapacidad que aconsejen este servicio.

Estos requisitos no serán aplicables para las personas que tengan derecho a acceder al Servicio de Teleasistencia en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.

Artículo 10.- Derechos y Deberes de los usuarios del Servicio de Teleasistencia.

Los usuarios del Servicio tendrán los siguientes derechos:

- a) Ser atendido con eficacia y prontitud, respetando sus derechos personales.
- b) Reclamar en caso de cualquier conflicto, al objeto de encontrar una solución al mismo.
- c) Conocer la normativa reguladora del Servicio.

Los usuarios deberán cumplir los siguientes deberes:

- a) Comunicar con 7 días de antelación las ausencias del domicilio, salvo causa imprevisible que impida comunicar anticipadamente la ausencia.
- b) Comunicar los cambios existentes en relación con las situaciones (capacidad funcional, económica, social, etc.) que se valoraron cuando se concedió el servicio.
- c) No entorpecer y facilitar la labor de los profesionales que atienden el Servicio.
- d) Guardar el respeto y consideración debida a los profesionales que intervienen en el Servicio.
- e) Facilitar los datos necesarios para la puesta en funcionamiento del Servicio

Artículo 11.- Criterios de prioridad:

1.º Personas con declaración de grado y nivel de dependencia y derecho a este servicio.

2.º En caso de no disponer de recursos suficientes para atender al resto de las demandas, se establecerá un orden de prelación por fecha de entrada de la solicitud.

CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 12.- Procedimiento para la tramitación del Servicio.

A) Solicitud. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de una solicitud que habrá de contener como mínimo los datos a los que se refiere el art. 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo acompañar como mínimo la siguiente documentación:

- Fotocopia compulsada del D.N.I. del solicitante o documento acreditativo de su personalidad o de su representante legal y de los demás miembros de la Unidad Familiar.
- Fotocopia compulsada de la última declaración de la Renta y del Patrimonio de los miembros de la unidad de convivencia. Si no existe obligación de presentarla, certificación negativa expedida por la Agencia Tributaria correspondiente
- Certificados de sueldos, salarios, pensiones, etc.
- Copia de los recibos del impuesto de Bienes Inmuebles urbanos o rústicos.
- En caso de usuarios discapacitados certificado de la condición legal de minusválido.
- Informe médico de la situación psico-física emitido por el Sistema Público de Salud.
- Si el solicitante es extranjero, documento acreditativo de su situación legal en la provincia de Zamora.
- Copia de la tarjeta sanitaria.
- Certificado de empadronamiento y convivencia.
- Todos aquellos documentos complementarios que según la Comisión Técnica se consideren pertinentes.

Las solicitudes de presentarán en el CEAS correspondiente para ser registradas en el Registro General de Entrada de la Excma. Diputación Provincial de Zamora, sin perjuicio de lo establecido en el art. 38, 4 de la precitada Ley 30/1992.

B) Instrucción del expediente.

- Recibida la solicitud, si no reúne todos los datos y documentos exigidos se requerirá al interesado a fin de que en el plazo de 10 días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si

así no lo hiciese, se le tendrá por desistido de su petición, archivándose sin más trámite el expediente en cumplimiento de lo establecido en el art. 71 de la Ley 30/1992.

- En el CEAS correspondiente se elaborará un informe social sobre la situación del solicitante, teniendo en cuenta las variables recogidas en esta Ordenanza y dentro del plazo de 30 días desde la fecha de entrada de la solicitud en el CEAS pertinente

C) Resolución y otras formas de terminación

- Remitida toda la documentación, registrada la solicitud en el Registro General, y previa propuesta de la Comisión Técnica de Valoración, se procederá a dictar la oportuna resolución por el órgano competente.
- La resolución que ponga término al procedimiento se producirá en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada en el Registro General de la Excm. Diputación, y se notificará al interesado.
- Si no hubiera recaído resolución en el plazo establecido en el punto anterior, la petición se considerará desestimada.
- Se considerará que pone fin al procedimiento incoado: el desistimiento, la renuncia y la caducidad de la solicitud.

Artículo 13.- Causas de denegación del servicio.

Se considerará causa de denegación del servicio, no cumplir los requisitos de esta Ordenanza ya sea de forma inicial o sobrevenida.

Artículo 14.- Procedimiento de urgencia. En caso de necesidad imperiosa y urgente, debidamente valorada por el CEAS, podrá autorizarse provisionalmente la atención inmediata, tramitándose paralelamente el expediente a fin de determinar o no la prestación definitiva, siempre que se dé cuenta de ello a la Comisión Técnica de Valoración.

Artículo 15.- Incompatibilidad. El Servicio de Teleasistencia será incompatible con cualquier otro servicio o prestación de análogo contenido, reconocidos por cualquier organismo o entidad pública o privada.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Zamora.