

## PROYECTO DE ORDENANZA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE MUTXAMEL

### PREAMBULO

La Constitución Española de 1978 Título I, Capítulo III, señala los principios rectores de la política social y económica estableciendo que los poderes públicos asegurarán la protección social, económica y jurídica, promoviendo las condiciones favorables para el progreso social y económico.

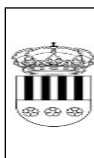
La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen local, en el artículo 25.2.e) determina que los municipios ejercerán en todo caso como competencias propias la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social y, el artículo 26.1.c) del mismo texto legal determina la obligatoriedad para los municipios con población superior a 20.000 habitantes de prestar el servicio de evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, establece en su artículo 15, entre los servicios recogidos en el catálogo, el servicio de teleasistencia y, en su artículo 22.1 determina que es un servicio que facilita la asistencia a las personas beneficiarias 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.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana establece en el artículo 29 las competencias propias de los municipios destacando, la detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales y la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico. Por otra parte, el artículo 36 enumera el catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y en su apartado h) define la Teleasistencia como la atención personalizada a través de medios tecnológicos y de acompañamiento personal, entre otros, para facilitar la permanencia en el domicilio de las personas proporcionando una respuesta inmediata ante situaciones de soledad, aislamiento, inseguridad, accidente o emergencia.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es una prestación social que, a través de una línea telefónica, permite a las personas mayores y/o “personas con discapacidad/diversidad funcional”, ponerse en comunicación con un Centro de Atención de llamadas, con personal especializado, para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos y materiales

La presente ordenanza se basa en el principio de necesidad de establecer una normativa reguladora de la prestación del servicio de Teleasistencia, dadas las competencias municipales en esta materia dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana. En cuanto al principio de proporcionalidad, la iniciativa que se propone contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos Derechos a los destinatarios. El principio de seguridad jurídica se ejerce dado que la norma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea. Los principios de participación y transparencia deberán tenerse en cuenta mediante el sometimiento del presente texto de proyecto a la consideración de las personas e instituciones interesadas a través del proceso de consulta pública. Se han puesto en práctica los principios de eficacia y eficiencia diseñando una normativa que evite cargas administrativas innecesarias o accesorias.



Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Código Seguro de Validación 0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001

Url de validación <https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp>

Metadatos Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original



### **Artículo 1.- OBJETO.**

Es objeto de la presente Ordenanza la regulación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que el Ayuntamiento de Mutxamel prestará en el municipio, a través de los servicios sociales, con el fin de prestar los servicios complementarios a la ayuda a domicilio.

### **Artículo 2.- DEFINICIÓN.**

La Teleasistencia domiciliaria es un servicio que, a través de medios tecnológicos, permite a las personas usuarias, y que no necesitan de atención permanente y presencial de otras personas, ser atendidas por personal especializado, para, de manera inmediata, dar respuesta adecuada a la crisis presentada ante situaciones de soledad, aislamiento, inseguridad, accidente o emergencia.

Este Servicio básico se complementa con otros que permiten recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta con la periodicidad que se fije en cada caso, tales como recordatorio de toma de medicamento, citas médicas, etc.

El servicio de teleasistencia se prestará por la entidad prestataria del servicio, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año.

### **Artículo 3.- OBJETIVOS.**



Son objetivos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria los siguientes:

- Estimular el nivel de autonomía e independencia de las personas mayores de 65 años y personas con diversidad funcional 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.

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

Podrán ser destinatarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria las personas mayores de 65 años y personas con diversidad funcional, en situación de riesgo psicosocial o físico, que vivan solas permanentemente, o bien que, conviviendo con otras, éstas presenten semejantes características de edad o discapacidad.

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

	Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
	Código Seguro de Validación	0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001
	Url de validación	<a href="https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp">https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp</a>
	Metadatos	Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original
		

Existen dos tipos de personas usuarias del servicio de teleasistencia:

a) Titular del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria: Persona que figura como tal en la solicitud, reúne los requisitos para ser usuaria y dispone de terminal y de unidad de control remoto.

b) Beneficiaria/s: personas que convive/n con la persona Titular del servicio y necesita/n las prestaciones y atenciones que éste proporciona. Consta/n como tal en la solicitud de tramitación, y debe/n 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 siendo menores de dicha 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 deberán ser señaladas en el Informe Social.

- Estar empadronado/a y tener la residencia efectiva en Mutxamel con al menos una antelación de 12 meses inmediatos anteriores a la presentación de la solicitud.

- 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, toda vez que 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 brutos anuales de:

a) unidad de convivencia formada por un solo miembro: igual o inferior a 1,5 veces el IPREM que se establezca anualmente. Para el cálculo anual se tomará el importe de catorce pagas anuales.

b) unidad de convivencia formada por dos o más miembros: igual o inferior a 2,2 veces el IPREM que se establezca anualmente. Para el cálculo anual se tomará el importe de catorce pagas anuales.

- No padecer enfermedad mental grave, incluidas las demencias seniles, dado que el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento.

- No padecer deficiencias notorias de audición y/o expresión oral, ya que el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria posibilita la atención en base, principalmente, a la comunicación verbal usuario-centro de atención.

- No disfrutar de este servicio/prestación por parte de otro sistema público y/o privado.

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

Las personas usuarias tienen derecho a:



Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Código Seguro de Validación 0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001

Url de validación <https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp>

Metadatos Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original





- A ser informado de forma accesible, comprensible y veraz, antes del inicio del servicio de sus derechos y de las características y normativa del servicio.
- A recibir la prestación de Teleasistencia con máxima diligencia, buena fe, puntualidad y cuidado y a recibir una atención con corrección, respeto y cordialidad por parte de las/los profesionales especializados y cualificados que intervienen en el Servicio.
- A ser informados de manera accesible y comprensible con antelación suficiente, de cualquier cambio en las condiciones del servicio.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, diversidad funcional, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, excepto en lo referente a los criterios de selección.
- A una asistencia individualizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- A tener garantizada, de conformidad con la normativa de aplicación, la protección de sus datos personales, su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos, de manera que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional. Así como el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, garantizar la accesibilidad para su adecuado ejercicio.
- Pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio, así como a ser avisados con antelación de posibles visitas domiciliarias relacionados con el servicio.
- Al buen estado del terminal y al mantenimiento del sistema en perfectas condiciones de uso. A este efecto el seguimiento del funcionamiento y el mantenimiento del terminal le corresponde a la entidad adjudicataria, igual que la instalación, la retirada del terminal en caso de baja o la sustitución en caso de avería.
- A tener garantizada la seguridad en la custodia de llaves del domicilio.
- A una intervención rápida y adecuada cuando se produzca una situación de emergencia.
- A solicitar la baja temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, si es necesario, resulten necesarios.

**Artículo 8.- DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Las personas usuarias tienen la responsabilidad de:

- Proporcionar de forma veraz toda la información sanitaria y social necesaria para recibir la prestación, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para tramitar su solicitud.
- Facilitar el acceso a la vivienda a la entidad adjudicataria para la instalación, mantenimiento o retirada del terminal.

	Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
	Código Seguro de Validación	0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001	
	Url de validación	<a href="https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp">https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp</a>	
	Metadatos	Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original	

- Permitir la instalación del terminal y, si es necesario, los periféricos, en su domicilio. Mantenerlos en el domicilio en buenas condiciones, hasta el día de su retirada por personal autorizado.

- Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del Servicio, con las garantías y en los términos previstos a la legislación específica de protección de datos.

- Declarar cualquier variación de las circunstancias específicas que afecten a los requisitos para ser usuario, a la situación de convivencia, o al soporte y cuidado presenciales y continuas por parte de otras personas en tanto que afectan el carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.

- Comunicar con suficiente antelación, a la Central de Atención, las ausencias del domicilio, sean puntuales, superiores a 48 horas, o de una duración más prolongada, con vista a facilitar un mejor seguimiento.

- Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará esta ausencia al personal técnico de su centro municipal de servicios sociales además de a la Central de Alarma.

- El cuidado adecuado y la devolución posterior del equipamiento que se le entrega, una vez que cese la necesidad.

- El cumplimiento de los compromisos que adquieran con el servicio.

- Favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de los profesionales del Servicio. Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el Servicio, respetando sus cometidos asignados y sus funciones profesionales. Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.

- Facilitar los datos personales de dos personas de contacto.

- La cesión a la entidad prestataria del Servicio, las llaves de entrada a su domicilio, que comporta la custodia de estas llaves por parte de la empresa gestora y el compromiso de que, únicamente serán utilizadas en caso de fuerza mayor o emergencia grave, ante la imposibilidad de acceder al domicilio. El consentimiento informado para esta cesión será documentado en forma accesible y comprensible, entregando copia del mismo a la persona usuaria. Estas llaves serán devueltas al usuario o a la persona en quien delegue, cuando cause baja en el servicio.

#### **Artículo 9.- COMPATIBILIDADES**

La prestación del servicio de Teleasistencia municipal será compatible con otros recursos municipales tales como Programa de Atención domiciliaria, Menjar a casa, Major a casa, así como otros recursos privados y públicos similares, que permiten el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual.

#### **Artículo 10. INCOMPATIBILIDADES**

La prestación del Servicio de Teleasistencia municipal será incompatible con:

a) El reconocimiento a la persona solicitante de la situación de dependencia en cualquiera de sus grados, de conformidad con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, siempre que el



Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Código Seguro de Validación 0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001

Url de validación <https://sedeelectronica.muxamel.org/validar/verificadorfirma.asp>

Metadatos Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original



Programa Individualizado de Atención contemple la concesión de esta prestación dentro de este sistema y una vez comience la prestación efectiva del servicio.

b) El recurso de ingreso residencial permanente.

### **Artículo 11.- TRAMITACIÓN**

Los expedientes se tramitarán a instancia de parte.

#### **11.1.-SOLICITUD**

a) La solicitud, según modelo normalizado (Anexo I), habrá de presentarse ante el Registro General del Ayuntamiento de Mutxamel debidamente formalizada y firmada por la persona solicitante o su representante legal y dirigida a los Servicios Sociales municipales. Todo ello, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) La solicitud habrá de ir acompañada de los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos y aquellos otros acreditativos de las circunstancias específicas de la unidad de convivencia y de la situación de necesidad en la que se encuentran.

c) La presentación de la solicitud de Teleasistencia presupone la aceptación incondicionada de las condiciones, requisitos, derechos y deberes establecidos en la ordenanza reguladora del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Mutxamel.

#### **11.2 DOCUMENTACIÓN**

La solicitud conforme modelo normalizado (Anexo I), tendrá que ir acompañada de la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de los requisitos regulados en las bases que en este artículo señala, siendo esta:

- Fotocopia del documento acreditado de la identidad de la persona solicitante y de las otras personas miembros de la unidad de convivencia: Documento Nacional de Identidad (DNI/NIF) o Número de Identificación de Extranjeros (NIE) o documento equivalente vigente.

- Justificación de ingresos económicos. Así mismo, se habrá de mostrar a la persona profesional de los servicios sociales la documentación acreditativa de circunstancias especiales tales como discapacidad/diversidad funcional u otras que se tendrán en cuenta para la elaboración del informe.



- Informe de salud para solicitud de prestaciones sociales.

- Fotocopia de la Tarjeta sanitaria del/la solicitante.

- En el caso de percibir una pensión del extranjero, deberá presentar un certificado emitido por la entidad pagadora o por el banco, siempre y cuando especifique: los datos de la entidad pagadora y del receptor, tipo de pensión, importe y periodicidad.

#### **11.3 PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES**

El plazo de presentación de solicitudes se realizará durante todo el año.

	Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
	Código Seguro de Validación	0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001
	Url de validación	<a href="https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp">https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp</a>
	Metadatos	Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original
		

## ARTÍCULO 12.- INSTRUCCIÓN

Los Servicios Sociales municipales serán competentes para la iniciación e instrucción de los expedientes del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

### 12.1.-INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Tras la presentación de la solicitud y, en el caso de faltar documentación o información necesaria y/o indispensable, se requerirá a la persona solicitante para que en un plazo de diez días subsane la omisión de los requisitos exigidos en la misma o se acompañe de la documentación preceptiva, con indicación de que si así no se hiciera se le tendrá por desistida de su petición y se procederá al archivo de las actuaciones, previa resolución de la Entidad Local, que le será notificada conforme a lo que dispone el artículo 68 de la Ley 39/2015.

Se podrán realizar de oficio cuantas actuaciones se estimen indispensables y/o necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, pudiendo requerir a los/las interesados/as las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver. En el supuesto de inactividad de la persona interesada en la cumplimentación de este trámite, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### 12.2.- VALORACION DEL EXPEDIENTE

1. El/la técnico de referencia, en función de los datos aportados y recabados, procederá a estudiar y valorar la necesidad a través de la realización del informe, que será preceptivo e irá acompañado de una propuesta de resolución sobre la procedencia o no de la concesión del servicio, la necesidad o idoneidad del otorgamiento del servicio, así como de una puntuación global que determinará el orden de preferencia para la adjudicación del servicio.


2. Los indicadores que consten en el baremo (Anexo II) y que permiten considerar la valoración de necesidades por el profesional giran en torno a:


- Convivencia: si la persona solicitante vive sola o acompañada y la edad.
- Edad media de los miembros de la unidad familiar.
- Miembros de la unidad familiar con discapacidad o dependencia.
- Situación socio-económica de la unidad convivencial, sobre la base de la renta per cápita anual.
- Barreras arquitectónicas en la vivienda.
- Condiciones de salubridad de la vivienda.
- Familia
- Red de apoyo.
- Relaciones sociales
- Capacidad funcional

3. Siempre que haya disponibilidad presupuestaria, se propondrá la concesión de todas las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos en las bases presentes. En caso contrario se incluirá la solicitud valorada en lista de espera.

### 12.3.- LISTA DE ESPERA

Las personas usuarias que cumplan los requisitos y hasta obtener la resolución de concesión del servicio, quedaran en situación de lista de espera, que es una lista ordenada, de

	Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
	Código Seguro de Validación	0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001
	Url de validación	<a href="https://sedeelectronica.muxamel.org/validar/verificadorfirma.asp">https://sedeelectronica.muxamel.org/validar/verificadorfirma.asp</a>
	Metadatos	Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original





mayor a menor por la puntuación obtenida en el baremo (Anexo II). Se priorizarán, para su otorgamiento, aquellas solicitudes que hayan obtenido mayor puntuación en el baremo de valoración y en caso de empate la que tenga un registro de entrada anterior.

Ante la existencia de una vacante, se llamará por orden riguroso de lista, comenzando por quien tenga mayor puntuación; ante el llamamiento, la persona beneficiaria deberá acreditar que sigue cumpliendo los requisitos para la obtención de la prestación del Servicios de Teleasistencia.

#### **12.4.- RESOLUCIÓN**

La resolución, que pone fin al procedimiento administrativo, se dictará y notificará en el plazo máximo de tres meses a contar desde el día siguiente al que hubiese sido completada la documentación preceptiva. Si transcurridos tres meses, no hubiera resolución y notificación expresa, se entenderá que la solicitud ha sido desestimada por silencio administrativo.

En caso de denegación, será notificado a la persona usuaria y deberá estar suficientemente motivada.

En caso de concesión del servicio, se comunicará al usuario y a la entidad que preste el servicio para que se proceda al alta del/la usuario/a y, en su caso, del terminal.

La comunicación a la entidad que presta el servicio deberá realizarse por escrito por parte de los Servicios Sociales.

#### **Artículo 13.- 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 a las que se aplique un supuesto de urgencia, deberán reunir los requisitos señalados en la presente Ordenanza.


En todo caso, la valoración de la urgencia se realizará según el Informe Social del/la Trabajador/a Social, fundamentado las circunstancias concurrentes al expediente en cuestión y la necesidad de conceder el servicio. La resolución que al efecto se dicte, deberá ser debidamente notificada a la persona usuaria.


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

##### **14.1.-ALTA EN EL SERVICIO**

1. El Servicio de promoción de la Autonomía, comunicará el alta de la nueva persona usuaria y la información básica necesaria, para la instalación y puesta en marcha del servicio a la empresa adjudicataria.

2. La empresa contratada se pondrá en contacto con la persona usuaria para proceder a la instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema. La empresa comunicará al Servicio la fecha de la colocación del terminal en el domicilio de las nuevas personas usuarias y, por tanto, el inicio de la prestación del servicio.

	Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
	Código Seguro de Validación	0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001
	Url de validación	<a href="https://sedeelectronica.muxamel.org/validar/verificadorfirma.asp">https://sedeelectronica.muxamel.org/validar/verificadorfirma.asp</a>
	Metadatos	Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original





3. La instalación se realizará por personal operativo especializado, debidamente acreditado, que será responsable de informar a la persona usuaria sobre el funcionamiento y características de los terminales y dispositivos. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes valoraciones del funcionamiento del sistema, comprobando que las personas usuarias han entendido su manejo.

4. El plazo de instalación desde la comunicación de alta por parte de Servicios Sociales será en un máximo de 10 días naturales.

#### **14.2 BAJA TEMPORAL.**

1. Situación que se produce por la comunicación de una ausencia del domicilio de la persona usuaria hasta un máximo de dos meses continuados o intermitentes por, entre otros, los siguientes motivos:

- a) Hospitalización
- b) Acogimiento familiar temporal
- c) Ingresos temporales en centros residenciales
- d) Cambios temporales en la unidad familiar. Ausencias domiciliarias temporales
- e) Por criterio profesional motivado.

2. La instrucción de la baja temporal del servicio de teleasistencia domiciliar se producirá cuando:

a) La persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente al centro de atención a través del terminal.



b) Desde el centro de atención se detecta la ausencia de la persona usuaria a través de llamadas de seguimiento general periódico.

c) Los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Mutxamel comunican a la empresa la ausencia temporal.

3. Durante este periodo, la entidad adjudicataria realizará una llamada al mes para comprobar que esta situación persiste y que no se han producido modificaciones. Se hará seguimiento específico de estas personas, para tener un control sobre si se ha de reactivar el servicio o dar de baja definitivamente.

4. La reactivación del servicio, se tendrá que solicitar por parte de la persona usuaria, familiar o de los servicios sociales municipales a la empresa adjudicataria, siendo reactivada inmediatamente.

5. En todos los casos, tanto la suspensión como la reactivación, tendrán efectos desde el momento de la comunicación al Centro de Atención, bien por el propio interesado, familiar o trabajador/a social.

	Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
	Código Seguro de Validación	0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001
	Url de validación	<a href="https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp">https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp</a>
	Metadatos	Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original
		

### 14.3.- BAJA DEFINITIVA

1. La baja definitiva es la que da lugar a la finalización de la prestación del servicio y a la retirada de todo el equipamiento técnico del domicilio del usuario en un plazo máximo de un mes, quedando constancia documental de la retirada.

2. Son causas de baja del servicio de teleasistencia domiciliaria:

a) Cuando se constaten cambios relativos a circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc. que afecten los requisitos que ha de reunir la persona como usuaria del programa. Se incluye la circunstancia de que la persona usuaria cuente con soporte y supervisión presencial continuada o que su estado así lo requiera.

b) Defunción de la persona beneficiaria.

c) Por agotamiento del plazo de baja temporal de 2 meses y no reactivación del servicio.

d) Por ingreso en centro residencial con carácter definitivo.

e) Por desaparición de la necesidad que motivó la concesión.

f) Desistimiento del beneficiario, a la prestación del servicio.

g) Por obtener la persona la calificación de dependiente según establece la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las en situación de dependencia y obtener esta prestación dentro de este sistema.

h) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus deberes de colaboración o contractuales, que dificultan o hacen inviable la prestación del servicio.

i) Falseamiento u ocultación de los datos que han sido tenidos en cuenta, para la concesión del servicio.



j) Por traslado del domicilio fuera del término municipal de Mutxamel.

k) Cuando por razones de limitación presupuestaria el Ayuntamiento de Mutxamel no pudiera financiar el mantenimiento del total de terminales, las personas usuarias del servicio podrán ser dadas de baja definitivamente, hasta el límite que se establezca.

3. Las bajas definitivas podrán ser instruidas:

a) A instancia de parte: por voluntad del usuario o de su representante legal, que indicará los motivos de la baja, así como la fecha en que desea darse de baja. Las bajas voluntarias se formalizarán mediante Instancia General presentada en el Registro de entrada del Ayuntamiento de Mutxamel y dirigida a los servicios sociales, debiendo constar la firma del interesado o su representante legal.


b) De oficio: si del seguimiento del servicio, resultara que la persona beneficiaria no reúne los requisitos para seguir con la prestación y/o se hubiesen producido modificaciones básicas de las circunstancias que motivaron la concesión.

	Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
	Código Seguro de Validación	0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001
	Url de validación	<a href="https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp">https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp</a>
	Metadatos	Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original
		

#### 14.4 CRITERIOS COMUNES PARA LAS BAJAS DEL SERVICIO

Excepcionalmente, cuando existan razones motivadas a criterio técnico que justifiquen la continuidad del servicio a la persona usuaria beneficiaria no titular, se mantendrá el mismo, siempre y cuando, per se, cumpla los requisitos de acceso al servicio.

Si estas circunstancias ocurriesen por una baja definitiva del servicio de la persona titular, el beneficiario pasará a ser el nuevo titular.

	Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
	Código Seguro de Validación	0cb42c1465a9436e96cd77edd5650340001
	Url de validación	<a href="https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp">https://sedeelectronica.mutxamel.org/validar/verificadorfirma.asp</a>
	Metadatos	Origen: Origen ciudadano Estado de elaboración: Original

