



IGUALDAD Y
SERVICIOS
SOCIALES



SISTEMA PÚBLICO
VALENCIANO DE
SERVICIOS SOCIALES

SERVICIOS SOCIALES -700
Calle Constitución, 8
03610 - Petrer (Alicante)
Tfno.: 966989411

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DE LA CONCEJALÍA DE IGUALDAD Y SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE PETRER

PREÁMBULO

El Reglamento, cuyo objeto es la regulación del servicio de Teleasistencia Domiciliaria Municipal, se ha elaborado en el marco de las competencias que las disposiciones legales vigentes a nivel estatal y autonómico, atribuyen a los municipios:

a.- Por un lado, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, tras exponer en el apartado primero del artículo 25 que los municipios, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, pueden promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las aspiraciones de la comunidad vecinal, en su apartado segundo otorga a las entidades locales competencia en materia de prestación de servicios sociales al indicar que corresponde a los municipios la *evaluación y la información de situaciones de necesidad social, así como la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social*. Competencias éstas que son también reconocidas en los artículos 33.3.k y 50.1ª de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de régimen local de la Comunitat Valenciana.

b.- Por otro lado, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad 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 los agentes sociales y la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico*.

Por su parte, la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad, en su artículo 34 establece que las entidades locales en su ámbito territorial promoverán servicios de teleasistencia y telealarma, mediante líneas telefónicas o cualquier otro sistema de comunicación a distancia, que permita que una persona dependiente por motivo de discapacidad esté en contacto permanente con un equipo de apoyo que, en caso de urgencia o necesidad, adopte las medidas oportunas para una adecuada asistencia puntual.

Así mismo, en la elaboración de este Reglamento se han tenido en cuenta los principios de buena regulación a los que se ha de ajustar el ejercicio de la potestad reglamentaria y que se encuentran contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

En cuanto a los *principios de necesidad y eficacia*, esta iniciativa legislativa está justificada por una razón de interés general, el servicio que se pretende regular tiene como objetivo dar una respuesta inmediata en situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y asilamiento a los beneficiarios, mediante el uso de tecnologías de la comunicación y apoyo de medios personales, identificando de forma clara los fines perseguidos. Para ello resulta imprescindible proceder previamente a la regulación del procedimiento para acceder a dicho servicio, dada la carencia de normativa municipal al respecto.



El Principio de proporcionalidad tiene su reflejo en este Reglamento en el hecho de que el texto contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con esta norma.

Un principio básico en que se fundamenta la elaboración de este reglamento es el *principio de seguridad jurídica*, su fin es generar un marco normativo estable, claro, y que dé certidumbre; de tal modo que los ciudadanos que soliciten esta prestación, conozcan en todo momento los derechos y deberes que comporta el acceso a este servicio.

En aplicación del principio de Transparencia, con carácter previo a la elaboración del texto del Reglamento se ha realizado consulta pública a través del portal web del Ayuntamiento, además el borrador del Reglamento se publica en el portal web municipal con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos, favoreciendo que los posibles destinatarios tengan una participación activa en su elaboración; el proyecto de Reglamento se somete a aprobación inicial del Pleno del Ayuntamiento, tras lo cual procede el trámite de información pública y audiencia a los ciudadanos por el plazo mínimo de treinta días, con carácter previo a la aprobación definitiva.

Pasando al análisis del contenido, el servicio de Teleasistencia domiciliaria es uno de los recursos que contempla el catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, según se establece en el artículo 36 de la referida Ley 3/2019 de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, siendo definida esta prestación como *“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 Reglamento se estructura en una parte expositiva o Preámbulo, 4 capítulos, una disposición transitoria y una disposición final. En concreto, en el capítulo primero se desarrollan disposiciones generales, como son objeto del Reglamento, ámbito de aplicación, definición del Servicio, finalidades del mismo, y destinatarios. El capítulo segundo comprende los artículos 6º, 7º, 8º, y 9º en los que se establecen los requisitos que deben cumplir los solicitantes y el procedimiento administrativo de acceso al servicio, la tramitación de urgencia y modificaciones en la situación de alta en que pueden encontrarse los usuarios del servicio, como es la suspensión temporal, el cambio de titular o la baja definitiva en el mismo. El capítulo tercero, bajo el epígrafe *“Baremación”*, contiene los criterios para la valoración de la necesidad de acceso al servicio, que determinará la puntuación obtenida por cada solicitante. En el capítulo cuarto, destinado al desarrollo del Estatuto de los usuarios del servicio, se enumeran los Derechos y Deberes, así como el régimen de compatibilidades e incompatibilidades. Además, el texto se cierra con una Disposición Transitoria y una Disposición Final.

Procede, pues, de acuerdo con las facultades (reglamentarias y de autoorganización) conferidas por el artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, aprobar las normas por las que se regirá la prestación social del servicio de Teleasistencia Domiciliaria a implementar por el Ayuntamiento de Petrer.



Artículo 1º.- OBJETO DEL REGLAMENTO

El objeto del Reglamento es la regulación de la prestación del servicio de Teleasistencia Domiciliaria Municipal por el Ayuntamiento de Petrer, incluido como prestación profesional garantizada en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, como forma de atención domiciliaria.

Artículo 2º.- DEFINICIÓN Y FINALIDAD DE LA TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Es una prestación técnica de atención, apoyo personalizado e intervención social enmarcado en el contexto de los servicios sociales de atención primaria que funciona a través de la línea telefónica, con un equipo de comunicación e informático específico situado en un centro de atención y en el domicilio de las personas beneficiarias, permitiendo a éstas, mediante la utilización de una unidad de control remoto (colgante o pulsera), entrar en contacto verbal “manos libres”. Así se facilita la asistencia a las personas usuarias de forma ininterrumpida y permanente, las 24 horas del día y los 365 días del año, con ese centro de atención, que cuenta con medios personales especializados y técnicos necesarios para dar respuesta inmediata y adecuada a la crisis por situaciones de emergencia, necesidad social, soledad y/o

Con ello, se posibilita a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, ya sea por edad, aislamiento social, discapacidad o problemas de salud, que no necesitan de atención permanente y presencial de otras personas, tener la seguridad de que, ante crisis de angustia y soledad, caídas, emergencias sanitarias o accidentes domésticos, puedan contactar de forma inmediata con un Centro de Atención que solventará el riesgo acaecido, potenciando así su autonomía personal, la de su entorno familiar y sociocomunitario y unas condiciones adecuadas de convivencia que faciliten la permanencia en el domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

Este Servicio básico se complementa con “agendas de usuario”, que permiten recordar a la persona usuaria 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 3º.- AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento se aplicará a la prestación del servicio de Teleasistencia Domiciliaria que se realice en el ámbito del término municipal de Petrer, gestionado y financiado por el Ayuntamiento de Petrer.

El servicio de TAD se prestará mediante gestión indirecta, por la entidad que resulte adjudicataria del contrato, estando condicionada su implantación y prestación a la existencia de consignación de crédito en el presupuesto de gastos municipal para este fin.



Artículo 4º.- PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

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, así como aquellas que se encuentren en otras situaciones de riesgo detectadas por los Servicios Sociales Municipales.

Tipos de Personas Usuarias:

Tendrán la condición de usuarias las siguientes personas:

- *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.
- *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.

CAPÍTULO SEGUNDO ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Artículo 6º.- REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO

Las personas solicitantes del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria deberán reunir los siguientes requisitos:

- Estar empadronado/a en el municipio de Petrer y tener en el mismo la residencia efectiva y habitual.
- Ser mayor de 65 años o, con menor edad, tener un grado de discapacidad igual o superior al 65% que le haga encontrarse en situación de riesgo psicosocial o físico. Se acreditará la misma con el Certificado del Grado de Discapacidad 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.
- Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda, alimentación, higiene personal, vestido y otras que garanticen una mínima autonomía para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. 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 250% 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, y estar capacitado para el manejo del equipo.
- 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. Este requisito será eliminado, en el caso de personas sordas, en el supuesto que entre en funcionamiento un sistema de alarma visual.
- No tener cubierta la teleasistencia a través del sistema de Atención a la Dependencia (*Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*).
- Obtener una puntuación en la baremación que le permita ser incluido/a entre el número de teleasistencias previstas, según dotación presupuestaria.
- La aceptación voluntaria y consciente del servicio por parte de la persona solicitante o su representante legal, así como la autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales.

Artículo 7º.- PROCEDIMIENTO DE ACCESO

7.1 Solicitud

El procedimiento se iniciará a instancia de parte. Las personas interesadas en obtener la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria presentarán la solicitud, según modelo normalizado, debidamente cumplimentada y suscrita por la persona solicitante o su representante. La solicitud deberá ir acompañada de la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de los requisitos para acceder al servicio, y que permitan la valoración de la situación socio-económica, familiar y sanitaria de la/s persona/s solicitante/s (titular y beneficiarios/as).

Documentación a presentar:

- Solicitud (Modelo normalizado).
- Ficha general Teleasistencia (Modelo normalizado).
- Autorización expresa al Ayuntamiento de Petrer, otorgada por todos los miembros de la unidad de convivencia mayores de 16 años, para recabar los datos de carácter personal e información patrimonial necesarios para la tramitación del expediente, de la AEAT, del INSS, de la TGSS y del catastro. Autorización que también incluye el tratamiento de estos datos (Modelo normalizado). Caso de no prestarse la autorización de acceso a datos económicos deberá presentarse justificación de ingresos económicos de la unidad familiar.
- Certificado de prestaciones del SEPE.
- Informe de salud para el reconocimiento de prestaciones sociales.
- Copia del documento acreditativo de la identidad de la persona solicitante y de las otras personas miembros de la unidad de convivencia: DNI/NIF/NIE.
- Copia de la Tarjeta Sanitaria del/la solicitante y, en su caso, resto de beneficiarios.
- Copia de la certificación del grado de discapacidad, en su caso.

Las solicitudes se presentarán de forma presencial en las distintas oficinas municipales de atención al ciudadano, o a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Petrer. Todo ello, sin perjuicio de otras formas de presentación previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El plazo de presentación de solicitudes se realizará durante todo el año.

En caso de que la documentación esté incompleta, se requerirá a la persona solicitante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68.1 de la citada Ley 39/2015 para que en el plazo de diez días subsane la/s falta/s y acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si



así no lo hiciera se tendrá por desistida su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la referida Ley.

7.2 Tramitación del expediente

Para la *instrucción del procedimiento* se podrán realizar de oficio cuantas actuaciones se estimen necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales ha de pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, pudiendo requerir al interesado/a(s) las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver.

En el supuesto de inactividad de la persona interesada en la cumplimentación del trámite, se le advertirá, que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento, en virtud de lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo.

La valoración de la necesidad del servicio será realizada por el/la Trabajador/a social responsable del Servicio TAD, mediante la emisión de informe preceptivo con propuesta de procedencia o no de concesión del servicio, así como de una puntuación global que determinará el orden de preferencia para la adjudicación del servicio.

Siempre que haya terminales disponibles se propondrá la concesión de todas las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos para acceso al servicio. En caso contrario, se incluirá la solicitud valorada en lista de espera. El orden en la misma vendrá determinado por la puntuación obtenida en el baremo. A igual puntuación, tendrá prioridad el expediente correspondiente a la persona con menores recursos económicos, aquellos casos de carencia de red social o familiar de apoyo. 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 Ayuntamiento de Petrer, debiéndose renovar a la finalización de dicho período.

7.3 Resolución

El expediente de concesión de la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria municipal será resuelto, mediante resolución motivada, en el plazo máximo de seis meses desde la presentación de la solicitud, por el órgano competente municipal, a propuesta de la persona que responsable del programa de Teleasistencia Domiciliaria Municipal.

La resolución administrativa será notificada al beneficiario/a, o su representante legal y se comunicará a la Entidad que presta el Servicio.

Artículo 8º.- 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. En estos casos, una vez aplicado el baremo de valoración correspondiente, y comunicada la situación de urgencia a la



empresa gestora, 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.

La valoración de la urgencia se realizará según el criterio del/la Trabajador/a Social responsable del expediente, quien planteará las especiales circunstancias concurrentes en la solicitud remitida, debiendo dar la conformidad la Comisión de Prestaciones del Departamento de Servicios Sociales.

Artículo 9º.- ALTA, MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

9.1 Alta en el servicio

1.- Corresponde a la profesional municipal responsable del programa TAD comunicar a la empresa adjudicataria, el alta de la nueva persona usuaria y la información básica necesaria para la instalación y puesta en marcha del servicio.

2.- El plazo de instalación desde la comunicación de alta por los servicios sociales, será de 15 días naturales.

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 servicio. La empresa comunicará a la profesional municipal responsable 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.

3.- La instalación se realizará por personal operario 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 la instalación hasta haber realizado las correspondientes valoraciones del funcionamiento del sistema, comprobando que las personas usuarias han entendido su manejo.

4.- Una vez iniciado el servicio, se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, por parte de la empresa que resulte adjudicataria del servicio, mediante llamadas periódicas.

9.2 Seguimiento.

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en llamadas telefónicas periódicas.

9.3 Suspensión.

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

- a) Hospitalizaciones.
- b) Acogida familiar temporal.
- c) Ingresos temporales en centros residenciales.
- d) Cambios temporales en la unidad de convivencia. Ausencias domiciliarias temporales (periodos vacacionales).
- e) Por criterio profesional motivado.

2. La instrucción de la suspensión del Servicio TAD se producirá cuándo:



- a) La persona usuaria o sus familiares lo 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 las llamadas de seguimiento general periódicas.
 - c) Los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de Petrer comunican a la empresa la ausencia temporal de la persona.
- En los supuestos a y b, el Centro de Atención informará de estas circunstancias a la persona responsable de la teleasistencia municipal.

3. Durante este periodo de tiempo, 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 tiene que reactivar el servicio o extinguirlo.

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

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

9.4 Extinción

1. La extinción es la que da lugar a la finalización de la prestación del servicio y a la retirada de todo el equipo técnico del domicilio de la persona usuaria en un plazo máximo de un mes, quedando constancia documental de la retirada mediante la firma de la persona interesada o de su representante legal, o de la persona que facilite el acceso a la vivienda en el caso de defunción de la persona interesada.

2. Son causas de extinción del Servicio TAD:

- a) Cuando se constaten cambios relativos a circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc. que afecten a los requisitos que tiene que reunir como usuario del programa. Se incluye la circunstancia de que la persona usuaria cuente con el apoyo y supervisión presencial continuada o de que su estado así lo requiera.
- b) Defunción de la persona beneficiaria.
- c) Por agotarse el plazo máximo de suspensión de 3 meses y no reactivación del servicio.
- d) Por ingreso en centro residencial con carácter definitivo.
- e) Ineptitud sobrevenida para utilización de forma óptima o modificación de las circunstancias que motivaron el alta en el servicio.
- f) Por desaparición de la necesidad que motivó la concesión.
- g) Dejación de la persona beneficiaria del servicio.
- h) 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 Personas en Situación de



Dependencia, y obtener esta prestación dentro de este sistema, para renunciar a ella o por no solicitarla teniendo derecho.

i) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus deberes de colaboración o contractuales, que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.

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

k) Por traslado del domicilio fuera del término del municipio de Petrer.

l) Por supresión del servicios.

CAPÍTULO TERCERO BAREMO A APLICAR PARA LA VALORACIÓN DE LAS SOLICITUDES

VALORACIÓN SOCIAL			
1. SITUACIÓN DE CONVIVENCIA (máximo 4 puntos; máximo 1 ítem)	PUNTOS		MARCAR
Vive solo/a	4		
Convive con otras personas mayores o con discapacidad que no le pueden atender	2		
Convive con otras personas mayores o con discapacidad que le pueden atender	1		
2. EDAD MEDIA DE LAS PERSONAS INTEGRANTES DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA (máximo 10; máximo 1 ítem)			
Edad media de 85 años o más	10		
Edad media entre 80 años y 84 años	8		
Edad media entre 75 años y 79 años	6		
Edad media entre 70 años y 74 años	4		
Edad media hasta los 69 años	0		
3. INTEGRANTES DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA CON DISCAPACIDAD (se multiplica los puntos por discapacidad por el número de miembros con el mismo tipo de discapacidad y se suma los resultados)			
	PUNTOS	Nº MIEMBROS	SUBTOTAL (MULTIPLICACIÓN)
Discapacidad igual o superior al 75%. Sin ayuda a tercera persona	3		
Discapacidad igual o superior al 65%. Incapacidad Absoluta	2		
Discapacidad igual o superior al 33%. Incapacidad Permanente Total	1		
	SUBTOTAL (SUMA)		
4. CAPACIDAD FUNCIONAL DE LA PERSONA SOLICITANTE (máximo 4; máximo 2 ítems)	PUNTOS		MARCAR



Deterioro cognitivo (Test de Pfeiffer)		
Normal	0	
Deterioro leve	2	
Autonomía para las ABVD (Barthel)	1	
Normal	0	
Leve	2	
5. CAPACIDAD ECONÓMICA DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA		
1 miembro (máximo 15; máximo 1 ítem)		
Hasta 1 vez el IPREM anual	15	
De 1 a 1,5 veces el IPREM anual	12	
De 1,5 a 2 veces el IPREM anual	9	
De 2 a 2,5 veces el IPREM anual	6	
Mayor de 2,5 veces el IPREM anual	0	
2 o más miembros (máximo 15; máximo 1 ítem)		
Hasta 1,5 veces el IPREM anual	15	
De 1,5 a 2 veces el IPREM anual	12	
De 2 a 2,5 veces el IPREM anual	9	
De 2,5 a 3 veces el IPREM anual	6	
Mayor de 3 veces el IPREM anual	0	
6. BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN LA VIVIENDA (máximo 1, máximo 1 ítem)		
Vivienda con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	1	
Vivienda sin barreras arquitectónicas	0	
7. UBICACIÓN DE LA VIVIENDA (máximo 1; máximo 1 ítem)		
Vivienda situada alejada del casco urbano	1	
Vivienda situada en el casco urbano	0	
8. FAMILIA (máximo 4; máximo 1 ítem)		
No tiene hijos/hijas/padre/madre o estos viven en municipios diferentes	4	
Tiene hijos/hijas/padre/madre	0	
9. RED DE APOYO (máximo 3; máximo 1 ítem)		
No sale de su domicilio y carece de red social. Aislamiento social	3	
No sale de su domicilio pero mantiene relación con familiares y amigos/amigas	2	
Sale del domicilio pero no mantiene relaciones sociales	1	
Sale del domicilio y mantiene relaciones con familiares y amigos/amigas	0	
PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN SOCIAL		



CAPÍTULO CUARTO ESTATUTO DE LOS USUARIOS

Artículo 11º.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Derechos:

El Ayuntamiento de Petrer y la empresa/entidad adjudicataria del servicio de Teleasistencia, deberán garantizar el respeto a los siguientes derechos de la persona usuaria del servicio.

- a. A ser informada, de forma comprensible, accesible y veraz, antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.
- b. A recibir la prestación de TAD con máxima diligencia, buena fe, puntualidad y cuidado.
- c. A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- d. 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.
- e. A ser informada de manera accesible y comprensible con antelación suficiente, de cualquier cambio en las condiciones del servicio.
- f. 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.
- g. A 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 relacionadas con el servicio.
- h. 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.
- i. A tener garantizada la seguridad, en caso de que proceda, la custodia de llaves del domicilio por la empresa adjudicataria del servicio.
- j. A una intervención rápida y adecuada, cuando se produzca una situación de emergencia.
- k. A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- l. A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- m. A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- n. A ser orientada hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la empresa/entidad adjudicataria serán trasladadas al Ayuntamiento a través de los cauces de coordinación establecidos, en plazo no superior a 48 horas, salvo que tengan carácter urgente, en cuyo caso deberán comunicarse de modo inmediato, que adoptara las medidas que procedan, en su caso.



Deberes:

Las personas usuarias del servicio de Teleasistencia estarán obligadas a:

- a. Proporcionar de forma veraz toda la información sanitaria, social y económica necesaria para recibir la prestación, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para tramitar su solicitud.
- b. Facilitar el acceso a la vivienda a la entidad adjudicataria del servicio para la instalación, mantenimiento, y retirada del terminal.
- c. 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.
- d. Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del Servicio, con las garantías y en los términos previstos en la legislación específica de protección de datos.
- e. 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 continuos por parte de otras personas en tanto que afectan el carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.
- f. 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.
- g. Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal (a partir de 15 días naturales) o extinción de la prestación, deberá comunicar esta ausencia a la Central de Atención.
- h. El cuidado adecuado y la devolución posterior del equipamiento que se le entrega, una vez que cese la necesidad.
- i. El cumplimiento de los compromisos que adquieran con el servicio.
- j. 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.
- k. Facilitar los datos personales de dos personas de contacto en el modelo establecido, indicando si disponen o no de llaves del domicilio de la persona usuaria.
- l. Ceder a la entidad prestataria del Servicio un juego de llaves de entrada a su domicilio, en caso de que la persona titular del servicio viva sola y no dispongan de llaves del domicilio ningún familiar ni persona de contacto. Esta cesión de llaves 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. En el caso de que la persona usuaria no quiera ceder las llaves a la empresa gestora, el acceso al servicio estará condicionado a la firma de documento en el que conste la negativa a la cesión de llaves y la aceptación de las consecuencias que pudieran derivarse de esta negativa (demoras en acceso a la vivienda, posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceso al domicilio en casos de emergencia).



Artículo 12º.- COMPATIBILIDADES E INCOMPATIBILIDADES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

La prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria municipal será compatible con otros recursos municipales tales como el Servicio de Atención Domiciliaria, sí como con otros recursos privados o públicos similares que permiten el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual: menjar a casa, programa de acompañamiento, etc.

La prestación del servicio de TAD municipal será incompatible con 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 Programa Individualizado de Atención contemple la concesión de esta prestación dentro de este sistema. También será incompatible con el recurso de ingreso residencial permanente.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

A las personas usuarias de la prestación del servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Petrer, que, a fecha de entrada en vigor del presente Reglamento, se encontraran en situación de alta o baja temporal que no dé lugar a baja definitiva, se les mantendrá el reconocimiento del derecho, y continuarán en situación de alta en el servicio, siéndoles de aplicación este Reglamento a partir del comienzo de la prestación del servicio por la empresa /entidad que resulte adjudicataria de la nueva licitación que se encuentra en tramitación.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor cuando haya sido aprobado definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento de Petrer, 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.