

# **ORDENANZA PARA LA REGULACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

**Publicada en el B.O.R.M., nº 108, de 13 de mayo de 2003.**

## **PREAMBULO:**

La Ley 8/85 de 9 de Diciembre de Servicios Sociales de la Región de Murcia, en su artículo 7, recoge el Servicio de atención domiciliaria como servicio comunitario, cuyo objetivo es la atención de las personas mayores en su medio habitual.

Contribuyendo el servicio de Telesistencia a este mismo fin, el Ayuntamiento de Murcia, con fecha 15-7-1994, a través de la firma del Convenio de cooperación se acoge al Convenio Marco suscrito entre el INSERSO (actualmente IMSERSO) y la FEMP para la implantación y desarrollo del programa de Telesistencia domiciliaria.

## **CAPITULO I.**

### **FINALIDAD Y AMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**

#### **Artículo 1.**

Es el objeto de la presente Ordenanza la regulación del Servicio de Telesistencia en el Municipio de Murcia.

## **CAPITULO II.**

### **DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN.**

#### **Artículo 2.**

Es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores y/o personas discapacitadas, con solo pulsar el botón que llevan constantemente y sin molestias, entrar en contacto verbal “manos libres” durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la situación de emergencia presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

### **CAPITULO III.**

#### **OBJETIVO.**

##### **Artículo 3.**

El objetivo fundamental es asegurar la intervención inmediata, ante situaciones de crisis, a aquellas personas que por su edad avanzada, enfermedad, discapacidad o aislamiento social lo requieran, facilitándole la permanencia en su medio habitual y contribuyendo a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

### **CAPITULO IV.**

#### **USUARIOS BENEFICIARIOS.**

##### **Artículo 4.**

Podrán ser Beneficiarios del servicio las personas que por razón de edad, discapacidad u otra circunstancia se encuentren en situación de riesgo psicosocial o físico, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día o bien que aunque convivan con otras personas, éstas presenten similares características de edad o discapacidad.

El Servicio de Teleasistencia reconoce tres tipologías de usuarios:

- ≠≠ Tipo A: Es el titular del Servicio. Vive solo o acompañado, su estado físico y psíquico les permite utilizar el equipo telefónico. Consta de equipo telefónico y pulsador personal. En un mismo domicilio solo puede existir un usuario tipo A.
- ≠≠ Tipo B: Requiere que exista en el mismo domicilio un usuario A, que su estado físico y psíquico le permite utilizar el equipo telefónico. Al existir un usuario tipo A, al usuario tipo B se le dotará solo de pulsador personal.
- ≠≠ Tipo C: Requiere que exista en el mismo domicilio un usuario A y que su estado físico y psíquico no le permita utilizar el equipo ni el pulsador personal, por lo que necesita a una tercera persona para poder utilizarlo.

## CAPITULO V

### REQUISITOS Y CONDICIONES.

#### Artículo 5.

Para ser beneficiario de este servicio, deben cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Estar empadronado en el Municipio de Murcia.
- b) Vivir solos permanentemente o durante gran parte del día, o bien si convive con otras personas que éstas presenten similiares características.
- c) Presentar una situación de riesgo debido a su edad avanzada, estado de discapacidad o enfermedad y aislamiento geográfico o social.
- d) Disponer de línea telefónica en su domicilio, así como suministro eléctrico.
- e) No padecer enfermedad mental grave ni deficiencias notorias de audición y/o expresión oral que impidan la utilización correcta y adecuada del servicio.
- f) No disfrutar en la unidad familiar a la que se pertenezca de una renta “per capita” mensual, en computo anual, superior al 150% del salario mínimo interprofesional vigente si vive solo, y el 120% si vive acompañado.
- g) Compromiso de prestar al menos a dos familiares o afines, que dispongan de teléfono, juego completo de llaves de la vivienda.
- h) Presentar la solicitud según modelo vigente.
- i) No recibir ni tener la posibilidad de acceso al Servicio de Teleasistencia de otras instituciones pública o privadas.
- j) Aportar la siguiente documentación:

☞☞ Certificado de Empadronamiento.

☞☞ Fotocopia del DNI del solicitante.

☞☞ Fotocopia del D.N.I. del representante legal, en su caso.

☞☞Fotocopia de la Cartilla de la Seguridad Social y/o de otros regímenes sanitarios privados de/los solicitante/s.

☞☞Justificación de los ingresos totales de la unidad familiar mediante:

☞☞Justificante/s de la/s pensión/es, en su caso.

☞☞Fotocopia/s de la/s nomina/s correspondiente al mes anterior de la solicitud (salvo los meses de pagas extraordinarias).

☞☞Certificación del Catastro referida a los bienes inmuebles (rústicos y urbanos) propiedad de la unidad familiar, excepto de la vivienda habitual.

☞☞Declaración de la Renta o, en su defecto, Certificación Negativa de la misma.

☞☞En caso de no tener ingresos en alguno de los anteriores conceptos, deberá hacerse Declaración Jurada expresa en modelo normalizado.

☞☞Certificado o informe médico actualizado de la Sanidad pública en los que se acredite la situación de enfermedad o incapacidad del solicitante y, del resto de los miembros de la unidad familiar cuando se alegue para baremo.

☞☞En el supuesto de personas con discapacidad, certificado de condición legal de minusvalía, tanto del solicitante como del resto de los miembros de la unidad de convivencia que aleguen situación de discapacidad.

## CAPITULO VI

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

#### Artículo 6.

- a) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- b) Garantía del derecho a la intimidad del usuario.
- c) El secreto profesional propio del área de Servicios Sociales sobre cualquier información obtenida en relación con la prestación del servicio.
- d) Ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio, así como en la calidad del trato humano dispensado.
- e) Ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

## **DEBERES DE LOS USUARIOS**

### **Artículo 7.**

- a) Autorización a instalar en el domicilio una terminal de teleinformática conectada a la red telefónica y eléctrica de la vivienda.
- b) Compromiso de prestar dos juegos de llaves de la vivienda a familiares o afines y, en su defecto, a la empresa prestadora del servicio.
- c) Notificar al Servicio de las posibles ausencias del domicilio por cualquier motivo, aunque sea por un período breve.
- d) El usuario es responsable del mal uso del equipo de Teleasistencia.
- e) El importe de los servicios de fontanería, electricista, u otros servicios que no sean específicos de atención médica serán abonados por el usuario.
- f) Autorización a acceder al domicilio en caso de presunta emergencia. En el supuesto de que se produzca algún tipo de desperfecto o daño por este motivo, el usuario asumirá los gastos que por ello se ocasionen.
- g) El usuario, y/ó familiares deberá facilitar la retirada del terminal de teleinformática cuando cause baja en el servicio.

## **CAPITULO VII**

### **FORMA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN**

#### **Artículo 8.**

- a) Las solicitudes se podrán presentar en el Registro General de Entrada del Ayuntamiento, en cualquier oficina municipal de descentealización o en cualquiera de los lugares a los que se refiere la legislación vigente en materia de procedimiento.

Dichas solicitudes se presentarán en el modelo normalizado que a tal fin facilitará la Administración, al que habrá de acompañarse la documentación que en el mismo se indica.

- b) El plazo de presentación de solicitudes se iniciará el día siguiente al de la publicación de la presente ordenanza en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

- c) Aquellos expedientes cuya documentación sea incompleta y/o incorrecta se requerirá al interesado para que proceda a la subsanación de los defectos que en ella se observen, en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la notificación.

## **CAPITULO VIII**

### **BAREMO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

|                                     |  |                     |
|-------------------------------------|--|---------------------|
| <b>a) Autonomía personal:</b>       | Camina sin dificultad  | 0 puntos            |
|                                     | Camina con dificultad  | 20 puntos           |
|                                     | Bastón o muleta  | 30 puntos           |
|                                     | Andador  | 40 puntos           |
|                                     | Silla de ruedas  | 50 puntos           |
| <b>b) Situación familiar:</b>       | Acompañado/a de persona autónoma con permanencia en el hogar | 0 puntos            |
|                                     | Acompañado/a de persona autónoma pero ausente con frecuencia | 10 puntos           |
|                                     | Acompañado/a de persona poco autónoma                        | 15 puntos           |
|                                     | Vive solo  | 20 puntos           |
|                                     | <b>c) Apoyo Vecinal:</b>                                     | Tiene apoyo vecinal |
| No tiene apoyo vecinal              |  | 5 puntos            |
| <b>d) Situación de la vivienda:</b> | Céntrica   | 0 puntos            |
|                                     | Aislada  | 5 puntos            |

a) **Situación económica:**

| Renta "Per Capita" |     | VIVE SOLO  | VIVE ACOMPAÑADO |
|--------------------|-----|------------|-----------------|
| < 70%              | SMI | 25 Puntos  | 25 Puntos       |
| 71% al 80%         | "   | 25 "       | 20 "            |
| 81% al 90%         | "   | 25 "       | 15 "            |
| 91% al 100%        | "   | 25 "       | 10 "            |
| 101% al 110%       | "   | 20 "       | 5 "             |
| 111% al 120%       | "   | 15 "       | 0 "             |
| 121% al 130%       | "   | 10 "       | Denegación      |
| 131% al 140%       | "   | 5 "        | Denegación      |
| 141% al 150%       | "   | 0 "        | Denegación      |
| >del 151%          | "   | Denegación | Denegación      |

b) **Otros factores de riesgo** ..... 10 Puntos

## CAPITULO IX

### RESOLUCIONES

#### Artículo 9

- a) La propuesta de concesión del Servicio de Teleasistencia se efectuará con arreglo al baremo vigente.
- b) Las resoluciones de concesión, denegación, modificación, o extinción de la prestación dictadas por la Comisión de Gobierno en el plazo máximo de tres meses. Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido resolución expresa y notificado la misma, el solicitante podrá entender desestimada la petición por silencio administrativo.
- c) En todo caso, el servicio se concederá en función de los créditos disponibles en este Ayuntamiento, para este fin.
- d) Este Ayuntamiento tiene la potestad de proceder de oficio para la prestación del servicio.

## **CAPITULO X**

### **REVISION, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

#### **Artículo 10.**

#### **REVISIÓN**

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta para la concesión del servicio, podrá dar lugar a una variación de la situación del expediente y/o de las condiciones del servicio:

**MODIFICACION DE PUNTUACIÓN:** En base a la nueva situación socio-familiar será aplicado el baremo vigente con la puntuación correspondiente.

**SUSPENSIÓN:** Se podrá suspender temporalmente la prestación del Servicio en los casos siguientes:

- a) Por poner obstáculos el usuario a la prestación del servicio.
- b) Por ausencia temporal del domicilio que, en su caso puede dar origen a la extinción definitiva del servicio.
- c) Por falta de disponibilidad presupuestaria, lo que obligará a priorizar las actuaciones en aquellos casos que sean considerados de mayor necesidad, en detrimento de aquellos expedientes que no alcancen puntuación suficiente en el baremo en relación a los demás beneficiarios del Servicio.
- d) Por modificación de las circunstancias socio-familiares y económicas del beneficiario.

#### **EXTINCIÓN**

- a) Por fallecimiento o renuncia del usuario.
- b) Por la desaparición de la situación de necesidad ,ocultamiento o falsedad en los datos ,que han sido tenidos en cuenta para conceder el servicio.
- c) Por otras causas de carácter grave que imposibilite la prestación del servicio.
- d) Cambio de municipio.



- e) Ingreso en Residencia.
- f) Por no presentar la documentación requerida, en los plazos marcados por esta Administración.
- g) La utilización inadecuada del equipo de Teleasistencia.

## **CAPITULO XI**

### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

#### **Artículo 11**

En aquellos supuestos en que la situación del beneficiario presente una extrema gravedad y urgencia reconocida como prioritaria por la Unidad de Trabajo Social, podrá acordarse provisionalmente la concesión de la prestación, sin perjuicio de la resolución que adopte la Comisión de Gobierno.

#### **Artículo 12**

En los casos que el órgano gestor del Servicio de Teleasistencia valore que se hayan modificado los motivos que ocasionaron la concesión de la Teleasistencia, se faculta a éste para proceder a la baja automática hasta tanto sea resuelta por la Comisión de Gobierno.

#### **Artículo 13**

Cuando una persona sea beneficiaria y/o haya tramitado solicitud para el servicio de Teleasistencia, se podrá gestionar de oficio para otros familiares o afines que residan en el mismo domicilio, aportando la documentación complementaria que fuera precisa.

#### **Artículo 14**

Cuando una persona sea beneficiaria y/o haya tramitado solicitud para uno de los servicios de carácter complementario y similar naturaleza (Ayuda a Domicilio o Teleasistencia), dependiente de la misma unidad administrativa, se podrá gestionar de oficio aportando la documentación complementaria que fuera precisa.

## **Artículo 15**

- a) Los beneficiarios de este servicio, vigente a la publicación de esta ordenanza se entenderán prorrogados durante el presente ejercicio y siguientes, siéndoles de aplicación esta norma para las revisiones que sobre ellos se efectúe.
- b) Las solicitudes del Servicio de Teleasistencia, presentadas al amparo de la presente ordenanza y sobre las que a 31 de Diciembre no haya recaído acto resolutorio, podrán ser resueltas en el año siguiente.
- c) Los usuarios que estén recibiendo el servicio a efectos 31 de diciembre de cada año, se entenderá prorrogado el mismo durante el ejercicio siguiente, siempre que exista consignación presupuestaria para ello y no se dicte resolución alguna al respecto.

## **DISPOSICION FINAL**

La presente Ordenanza entrará en vigor una vez transcurrido el plazo de quince días a que se refiere el art.65.2 LBRL, previa publicación en el “Boletín Oficial de la Región de Murcia”.