



## **ORDENANZA REGULADORA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

### **CAPITULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1º.- FUNDAMENTACION**

La Ley 3/2003 de 10 de Abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, en su Título II, artículo 9, apartado b) el Servicio de atención en el medio Familiar y Comunitario, tiene por objeto proporcionar, en el propio medio familiar o comunitario, atenciones de carácter social, doméstico, de apoyo psicológico, rehabilitador y socioeducativo, facilitando de este modo la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.

En este sentido el Excmo. Ayuntamiento de Cieza, en base a las necesidades sociales detectadas en el Municipio entre el colectivo de Mayores, ha visto oportuno poner en marcha la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, enmarcado en el seno del Programa de Ayuda a Domicilio como servicio complementario del mismo.

Debido a que este servicio va atender diversidad de casos, procedentes de diferentes condiciones económicas, y con diferentes necesidades y perfiles, pero con derecho a ser atendidos, de conformidad con el principio de universalización de los servicios, se hace necesario proceder a la regulación de este Servicio a través de la aplicación de una Ordenanza Municipal, en la que se regularicen y formalicen las características de prestación de los servicios, responsables, sus costes y las aportaciones de los usuarios de los mismos, contemplando en ella las reducciones a aplicar en razón de las condiciones sociales, económicas, etc., de los solicitantes y/o usuarios.

#### **Artículo 2º.- AMBITO DE APLICACIÓN**

La presente Ordenanza será de aplicación en todo el término municipal de Cieza.

#### **Artículo 3º.- DEFINICIÓN**

1.- La Teleasistencia Domiciliaria 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 éstos, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto 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 necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

2.- Este servicio se complementa con "agendas" de usuario, que permiten recordar a éste 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 4º.- OBJETIVOS**

Los objetivos del servicio de teleasistencia pueden clasificarse en:

a) Objetivos generales, concretados en:

- Posibilitar la integración en el medio habitual de vida.
- Evitar internamientos innecesarios.
- Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas.



b) Objetivos específicos, que son los siguientes:

- La conexión permanente entre el usuario y la Central del sistema.
- Apoyo y atención inmediata ante situaciones de crisis.
- Potenciar las redes sociales de apoyo (apoyo a familiares y cuidadores).
- Ofrecer una atención integral contando con el apoyo y coordinación de los recursos de la comunidad.
- Favorecer la independencia y la autonomía de las personas en situación de riesgo bio-psico-social (apoyo en el propio hogar).
- Favorecer la comunicación entre los usuarios y su entorno evitando el aislamiento social y la soledad.

#### **Artículo 5º.- ACTUACIONES**

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria comprende las siguientes actuaciones:

- a) Dotar e instalar en el domicilio de los usuarios los elementos del sistema: terminal y Unidad de Control Remoto.
- b) Familiarizar a los usuarios con el uso del equipo individual.
- c) Apoyo inmediato al usuario, vía línea telefónica y manos libres cuando solicite ayuda ante una situación imprevista o de emergencia.
- d) Intervención, en su caso, sin petición de ayuda directa por el usuario, en aplicación de las "agendas" de usuario.
- e) Movilización de recursos sociales, sanitarios, etc., adecuados a cada situación de emergencia.
- f) Seguimiento permanente de usuarios y sistema.
- g) Contacto con entorno socio-familiar.
- h) Mantenimiento del sistema y sus instalaciones.
- i) Comprobación continua del funcionamiento del sistema.
- j) Transmisión, a la responsable de la Concejalía de Personas Mayores de Cieza, de las incidencias y necesidades detectadas a través del sistema y que requieran de una intervención posterior a la realizada ante la situación imprevista y de emergencia presentada y atendida desde la Central.
- k) Integración del usuario en otros programas de atención, principalmente en los que contemplen actividades de compañía a domicilio y animación social.

#### **Artículo 6º.- DESTINATARIOS**

- 1.- Son destinatarios del Servicio de Teleasistencia aquellas personas que, por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros, les sea de utilidad para poder continuar viviendo en su domicilio.
- 2.- Dado que el manejo del sistema requiere de una mínima capacidad de comprensión y discernimiento, están excluidos como beneficiarios del sistema las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

#### **Artículo 7º.- REQUISITOS DE LOS SOLICITANTES**

Son requisitos para acceder al Servicio de Teleasistencia:

- a) Ser residente y estar empadronado en el Ayuntamiento de Cieza.
- b) Vivir o pasar gran parte del día sólo o en compañía de personas en situación similar.
- c) Tener cubiertas las necesidades básicas de alimentación, vivienda y vestido. El servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un recurso complementario que precisa de la existencia de los mínimos mencionados.



- d) No padecer enfermedad o incapacidad mental, estando excluidas del servicio aquellas personas afectadas por demencia senil.
- e) No ser mudo o absolutamente sordo (al ser la base del sistema la comunicación verbal).
- f) Disponer, o estar en condiciones de disponer, de línea telefónica en su domicilio.

#### **Artículo 8º.- CRITERIOS DE PRESTACIÓN**

1.- Los criterios de prestación del Servicio de Teleasistencia son, por orden de prioridad, los siguientes:

- a) Personas en situación de soledad y angustia motivadas por el aislamiento social y el desarraigo, teniendo en cuenta que la mayor utilidad del sistema consiste en proporcionar seguridad, confianza y la posibilidad de un continuo contacto con el mundo exterior.
- b) Personas en situación de alto riesgo por enfermedad, minusvalía o avanzada edad.
- c) Personas que residan habitualmente en su domicilio y que no pasen grandes temporadas fuera del mismo.

2.- La Concejalía de Personas Mayores estudiará la conveniencia de implantar este servicio en aquellos casos que, por sus especiales características, aconsejen su instalación.

3.- Para el acceso al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se aplicará el baremo de necesidad que figura como Anexo 1 y el solicitante deberá de alcanzar al menos 25 puntos en el mismo.

### **CAPITULO SEGUNDO** **ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

#### **Artículo 9º.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

La instalación y atención a los beneficiarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se llevará a cabo a través de una entidad especializada.

El funcionamiento consiste en un sistema de comunicación permanente, bidireccional, que permite al Centro de Atención conocer el estado de la persona y a ésta comunicarse con el Centro en el momento que lo precise, cuando se produzca una urgencia.

El sistema consta de:

- La Unidad de Control remoto, que en forma de medallón o pulsera lleva consigo el beneficiario, que se pone en funcionamiento presionando un pulsador existente en la misma.
- Un Terminal Telefónico.
- Una Central de Atención informatizada, receptora de llamadas.

La presión del pulsador de la Unidad de Control Remoto, origina la marcación automática de emergencia en el Terminal Telefónico, comunicando de forma inmediata con el Centro de Atención. Éste recibe la llamada y simultáneamente aparece en los ordenadores del mismo el historial del beneficiario que solicita el servicio.

#### **Artículo 10º.- TIPOS DE USUARIO**

1.- Usuario tipo A .Titular del Servicio: Dispone del Terminal de Usuario y de la Unidad de Control Remoto. Reúne todos los requisitos para ser usuario.

2.- Usuario tipo B. Usuario con Unidad de Control Remoto Adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario servicio. Dispone de una Unidad de Control Remoto adicional.



3.- Usuario tipo C. Usuario sin Unidad de Control Remoto: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva.

#### **Artículo 11º.- INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y TRAMITACION**

1. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de una solicitud que se recogerá en las oficinas de la concejalía de Personas Mayores. debiendo acompañar a la misma, como mínimo, la siguiente documentación:

- a) Fotocopia del D.N.I.
- b) Fotocopia de la Tarjeta de asistencia sanitaria.
- c) Justificante de la cuantía mensual de los ingresos propios, así como de las personas que convivan en el domicilio.
- d) Informe médico en impreso que al efecto se facilita desde la Concejalía de Personas Mayores.
- e) Fotocopia de la última Declaración de la Renta o certificado de Hacienda de no presentarla, de todos los miembros de unidad familiar, que convivan con el solicitante.
- f) Certificado catastral de bienes rústicos y urbanos de todos los miembros de la unidad familiar.

2. Con independencia de esta documentación, la Concejalía de Personas Mayores podrá exigir los documentos complementarios que durante la tramitación del expediente estime oportunos en relación con la prestación solicitada.

3. Las solicitudes cumplimentadas y con la documentación oportuna se presentarán en la Concejalía de Personas Mayores de Cieza.

4. El expediente se resolverá en el plazo máximo de 3 meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en la Concejalía.

Dicha resolución se notificará al interesado en el plazo máximo de diez días, haciendo constar en la misma la concesión o denegación del servicio, o la inclusión en la lista de espera hasta que sea posible hacer efectiva la prestación del servicio.

5. La falta de Resolución expresa producirá efectos positivos.

6. Las solicitudes que se encuentran en lista de espera tendrán vigencia durante el año siguiente a su presentación. Transcurrido este plazo y de seguir el solicitante interesado en el servicio, se le solicitará actualizar la documentación.

#### **Artículo 12º.- ALTAS**

1. Concedida la prestación del Servicio, le será notificado al beneficiario o representante legal del mismo.

2. Igualmente se comunicará a la empresa prestadora del Servicio, a fin de que se proceda a comenzar la prestación del mismo.

#### **Artículo 13º.- EXTINCIÓN DEL SERVICIO**

1. Se producirá baja del Servicio de Teleasistencia por los siguientes motivos:

- Por fallecimiento del beneficiario.
- Por ingreso en Centro Residencial.



- Por propia voluntad del interesado.
- Por traslado definitivo del usuario a localidad distinta a esta ciudad o por falta de comunicación de un cambio de domicilio
- Por finalizar la situación que motivó la concesión.
- Si como resultado de una revisión se comprueba que el beneficiario no reúne los requisitos establecidos.
- Por el impago de la cuota correspondiente durante dos meses seguidos, sin causa justificada.

2. En caso de conflicto prevalecerán los criterios del técnico (Trabajador Social) sobre si procede o no la continuación del servicio.

3. La baja en la prestación del Servicio se formalizará en un documento cumplimentado y firmado por el Trabajador Social de la Concejalía, y contendrá los datos de identificación de usuario y los motivos por los que causa baja. En caso de baja voluntaria, figurará el conforme y firma del interesado.

4. Se notificará la baja por escrito al interesado, comunicándose igualmente a la empresa prestadora del servicio.

#### **Artículo 14º.- SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN**

1. Los usuarios del Servicio de Teleasistencia que no precisen el servicio concedido durante un periodo de tiempo determinado –visitas a familiares, ingresos hospitalarios prolongados, etc.- deberán comunicar su ausencia a la Concejalía o a los responsables del Centro de Atención, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso la comunicará posteriormente.

2. Tal situación se entenderá como suspensión temporal en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, siempre que la duración no sea superior a tres meses.

En el caso de superar este plazo, la prestación se considerará extinguida.

Excepcionalmente, transcurrido este tiempo, previa petición del interesado y valoración del Trabajador Social de la Concejalía de personas mayores, podrá prorrogarse la duración de la suspensión temporal hasta un máximo de 6 meses.

#### **Artículo 15º.- REVISIONES**

1. La Trabajadora Social de la Concejalía de Personas Mayores efectuará cuantas revisiones considere oportunas, para el seguimiento adecuado del Servicio, pudiendo proponer las modificaciones necesarias, tanto en la prestación del mismo, como en las aportaciones económicas correspondientes.

2. Si como consecuencia del seguimiento por parte de La Trabajadora Social de la Concejalía de Personas Mayores se constatase que los usuarios no reúnen las condiciones exigidas para la prestación del Servicio, se podrá proceder a la suspensión.

#### **Artículo 16º.- ACTUALIZACION DE DATOS**

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria quedan obligados a poner en conocimiento del Ayuntamiento cuantas modificaciones se produzcan en su situación personal, familiar y económica, que puedan repercutir en las condiciones de la prestación.



**Artículo 17º.- COORDINACIÓN**

La empresa encargada del Servicio de Teleasistencia municipal remitirá trimestralmente un informe de todas las llamadas y emergencias recibidas al la Concejalía de Personas Mayores de Cieza.

Asimismo, mensualmente notificará de las incidencias de interés surgidas en el servicio.

**CAPITULO TERCERO**  
**PRECIO PÚBLICO POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Artículo 18º.- APORTACIÓN ECONOMICA DEL USUARIO**

Si el solicitante cumple los requisitos previos en cuanto a su situación social, familiar y sanitaria, se valorará su situación económica, en el sentido de determinar cuál puede ser su posible aportación económica al servicio con la finalidad de lograr una mayor extensión en la

prestación del mismo que permita la atención de todas las peticiones, dados los límites existentes en la dotación presupuestaria.

**Artículo 19º.- BAREMO DE FINANCIACION**

1. Para establecer la aportación del usuario a la que se refiere el artículo anterior, se aplicará el baremo que figura en el Anexo 2 de la presente Ordenanza, que será revisado anualmente.

2. A tal efecto, la ponderación de éste concepto vendrá dada por los rendimientos calculados en cómputo mensual obtenidos por la unidad de convivencia, compuesta ésta por el solicitante y todos aquellos miembros que convivan en el domicilio familiar, y dividido por el número de éstos.

3. Se incluirán los rendimientos procedentes de:

- a) Pensiones o ingresos análogos.
- b) Bienes urbanos, exceptuando la primera vivienda, que se supone ocupada por el usuario.

Se atenderá a dos supuestos:

- Bienes urbanos arrendados.

El rendimiento se calculará prorrateando por doce meses la renta anual íntegra que producen dichos bienes.

- Bienes urbanos sin arrendar.

El rendimiento será el resultado de aplicar el 2 por ciento del valor catastral a dichos bienes prorrateado por doce meses.

c) Bienes rústicos

Se atenderá a los mismos supuestos, según se hallen arrendados o sin arrendar.

d) Capital mobiliario.

El rendimiento se calculará prorrateando por doce meses los rendimientos que produzcan dichos bienes –acciones, dinero, títulos, valores o análogos.

**Artículo 20º.- ABONO DE LAS CUOTAS**

1.- El pago se efectuará de forma mensual, y a inicios de cada mes de forma adelantada; mediante transferencia bancaria, que se formalizará junto con la firma de la solicitud y compromiso del usuario.

2.- Ante la falta de pago de dos meses seguidos, se exigirá la deuda por el procedimiento de apremio.



**CAPITULO IV**  
**ESTATUTO DE LOS USUARIOS**

**Artículo 21º.- DERECHOS**

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Cieza tendrán los siguientes derechos:

1. Confidencialidad de sus datos personales.
2. Trato respetuoso por parte del personal que atiende el Servicio.
3. Información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación del Servicio.
4. Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.
5. Cese voluntario en la utilización del Servicio.

**Artículo 22º.- OBLIGACIONES**

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Cieza, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto y colaboración con el personal que preste el Servicio.
2. Facilitar correctamente los datos necesarios para la concesión y prestación del Servicio, así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos.
3. Permitir la entrada en el domicilio a las personas habilitadas para la instalación de los dispositivos domiciliarios.
4. Informar de cualquier modificación de su situación personal que imposibilite la prestación del Servicio y, especialmente, el cambio de domicilio.
5. Participar en la financiación del Servicio.
6. Hacer buen uso del Servicio municipal de Teleasistencia Domiciliaria y conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Una vez aprobada por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento la presente Ordenanza y publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, se concederá un plazo de 8 meses de adaptación a las nuevas normas para los usuarios que actualmente están recibiendo el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

**DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.-** Se faculta al Ilmo. Sr. Alcalde y, por su delegación, al Concejal-Delegado de Personas Mayores, a dictar las disposiciones internas oportunas que puedan completar a los apartados contenidos en estas normas.

**SEGUNDA.-** La presente Ordenanza entrará en vigor y será de aplicación a partir de su publicación definitiva en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, hasta su modificación o derogación expresa.





**ANEXO 1**

**SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

Para ser beneficiario del Servicio de Teleasistencia domiciliaria será necesario superar una puntuación mínima de 25 puntos, con arreglo al siguiente baremo:

**- Situación de dependencia**

<b>Autonomía</b>	<b>Puntos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Carece completamente de autonomía.</li></ul>	20 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Tiene muy limitada la movilidad.</li></ul>	15 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Tiene limitaciones aunque se desplaza fuera del domicilio.</li></ul>	10 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>No tiene limitaciones importantes.</li></ul>	5 puntos

**- Situación de convivencia**

<b>Convivencia</b>	<b>Puntos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Vive solo/a y/o con una persona dependiente.</li></ul>	20 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Vive solo/a y recibe apoyo puntual.</li></ul>	15 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Vive acompañado y no recibe ayuda suficiente.</li></ul>	10 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Vive solo y se le presta la ayuda suficiente.</li></ul>	5 puntos

**- Vivienda**

<b>Situación de la vivienda</b>	<b>Puntos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Vivienda en situación pésima.</li></ul>	10 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Vivienda deficiente.</li></ul>	8 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Vivienda en condiciones óptimas</li></ul>	5 puntos

**- Patrimonio**

<b>Bienes</b>	<b>Puntos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Ocupa una vivienda de alquiler y no tiene otro patrimonio.</li></ul>	10 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Tiene vivienda propia.</li></ul>	5 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>Posee segunda vivienda o fincas.</li></ul>	0 puntos





**ANEXO 2**

La cuantía a pagar vendrá fijada por el tipo de usuario determinado según el cuadro siguiente, y vendrá establecida en la Ordenanza reguladora de precios públicos correspondiente, atendiendo a los ingresos del beneficiario (RPC = Renta per cápita)

<b>Renta per cápita</b>	<b>Tipo de usuario</b>
<input type="checkbox"/> Si la RPC mensual no es superior al 100% del importe establecido para la Pensión No Contributiva.	<b>Tipo 1</b> (coste gratuito al 100%)
<input type="checkbox"/> Si la RPC mensual es superior al 100% del importe establecido para la cuantía de la Pensión No Contributiva o los ingresos del beneficiario no superen el doble del SMI.	Según descripción contenida en el art. 10º de la presente ordenanza: <b>Tipo A</b> <b>Tipo B</b> <b>Tipo C</b>
<input type="checkbox"/> Si la RPC supera el doble del SMI .	No tiene derecho a la teleasistencia pública.



\*\*\*\*\*  
**DATOS HISTÓRICOS REFERENTES A LA APROBACIÓN  
Y MODIFICACIÓN DE LA ORDENANZA**  
\*\*\*\*\*

<b>MOTIVO</b>	<b>APROBACIÓN INICIAL</b>	<b>PUBLICACION EN DIARIO</b>	<b>PUBLICACIÓN INICIAL EN EL B.O.R.M.</b>		<b>APROBACIÓN DEFINITIVA</b>	<b>PUBLICACIÓN DEL TEXTO EN EL B.O.R.M.</b>	
			<b>NÚM.</b>	<b>FECHA</b>		<b>NÚM.</b>	<b>FECHA</b>
<i>Aprobación</i>	Aytº Pleno de 30/11/2004	No se precisa su publicación	301	30/12/2004	18/3/2005	64	18/03/2005
<i>Modificación</i>	Aytº Pleno de 22/10/2007	La Verdad de 30/10/2007	249	27/10/2007	19/12/2007	291	19/12/2007