

### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### 9 MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES SIERRA OESTE

##### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Por el presente se hace público que la ordenanza reguladora del servicio de teleasistencia de la Mancomunidad Sierra Oeste ha quedado definitivamente aprobada, publicándose a continuación el texto íntegro de la misma.

#### ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

##### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La ordenanza vigente reguladora de la prestación del servicio de teleasistencia fue aprobada por la Junta General de la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Oeste, en sesión celebrada el 23 de julio de 2001. Está en vigor desde el 23 de agosto de 2001, fecha de publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 200 del año 2001.

Tras estos trece años de aplicación es necesario proceder a una nueva regulación del servicio de teleasistencia para su adaptación a los cambios sociales, tecnológicos, y de carácter normativo, que se han producido en este periodo.

Esta nueva ordenanza tiene en cuenta los desarrollos legislativos posteriores a la aprobada el 23 de julio de 2001, como son: la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

1. *Definición del servicio.*—La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su Título I, Capítulo II, artículo 18, establece como una de las prestaciones materiales del sistema público de Servicios Sociales el servicio de teleasistencia, como soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia en su artículo 3.i) establece como uno de sus principios inspiradores la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en que desarrollan su vida. La Ley 39/2006, en el Capítulo II, artículo 13, dispone que uno de los objetivos de las prestaciones del sistema es el de facilitar a la persona una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible. En el mismo Capítulo II, artículo 22 establece que el servicio de teleasistencia facilita asistencia a los beneficiarios 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. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.

El servicio de teleasistencia domiciliaria, por tanto, es un servicio que tiene por objeto apoyar la permanencia de las personas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social en su domicilio, proporcionado una serie de atenciones personalizadas que pueden mejorar su condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar la independencia y facilitar la integración de la persona en su entorno habitual de convivencia, así como, detectar, prevenir y en su caso, intervenir en posibles situaciones de riesgo.

La teleasistencia se presta a través de la línea telefónica. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado una parte, en el centro de atención dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y otra parte, en el domicilio del usuario o llevado por el mismo, que permite contactar con el centro de atención durante las veinticuatro horas del día, todo los días del año. El centro de atención dará respuesta a la situación planteada por la persona usuaria, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales propios del usuario o existentes en la comunidad y activando si fuera necesario un protocolo de emergencia con la movilización de la Unidad Móvil y/o los Servicios de Emergencias.

2. *Finalidad del servicio.*—Los objetivos del servicio de teleasistencia pueden clasificarse en:

- a) **Objetivos generales:**
  - Potenciar la autonomía personal en su domicilio habitual evitando internamientos innecesarios.
  - Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas
- b) **Objetivos específicos:**
  - Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.
  - Garantizar la comunicación interpersonal durante las veinticuatro horas/trescientos sesenta y cinco días al año.
  - Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando esta sea necesaria.
  - Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad a los usuarios/as.
  - Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.
  - Facilitar acompañamientos

3. *Modalidades del servicio.*—3.1. Teleasistencia domiciliaria fija: el servicio de teleasistencia es prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo.

El usuario dispondrá en su domicilio de un terminal, conectado a un centro de atención, que se activa por pulsación directa o bien accionando la unidad de control remoto, dispositivo en forma de colgante o pulsera que el usuario deberá llevar constantemente puesto. La conexión permitirá el contacto verbal “manos libres” con el centro de atención.

3.2. Teleasistencia móvil: es el servicio que se presta tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria.

4. *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) Intervención a domicilio para prestar apoyo personal ante sucesos como emergencias sanitarias, caídas, emergencias sociales, crisis de soledad o angustia, etcétera.
- f) Movilización de recursos sociales y/o sanitarios, adecuados a cada situación de emergencia.
- g) Seguimiento permanente de usuarios y sistema.
- h) Contacto con entorno socio-familiar.
- i) Mantenimiento del sistema y sus instalaciones. Comprobación continua del funcionamiento del sistema.
- k) Transmisión, a los responsables de los servicios sociales municipales, 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

5. *Destinatarios.*—Los destinatarios de la prestación de teleasistencia son personas mayores de sesenta y cinco años y/o minusválidos, enfermos crónicos o enfermos que sufran una incapacidad temporal, que vivan solos o en compañía de otras personas y estas no puedan atenderles en caso de emergencia, bien por encontrarse en una situación de discapacidad o por pasar la mayor parte del tiempo fuera del domicilio.

La teleasistencia móvil se podrá indicar en el caso de personas usuarias solas o que conviven con otro usuario u otras personas no usuarias del servicio de teleasistencia domiciliaria y que precisan de las atenciones que proporciona la teleasistencia en razón de su edad, discapacidad o situación de soledad y que estén habituadas al manejo de nuevas tecnologías o con una adecuada predisposición a ser entrenadas en el mismo y con la suficiente autonomía para la realización de frecuentes desplazamientos fuera del domicilio y que no obstante se encuentren en una situación de alto riesgo socio-sanitario por antecedentes de enfermedad cerebro-vascular, cardíaca, del aparato locomotor u otras.

Esta ordenanza será de aplicación:

- Para las personas que no tengan reconocida la situación de Dependencia en virtud de la Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.
- Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia, pero carezcan de Resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, o teniendo reconocida la situación de dependencia, no le corresponda la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia conforme al calendario establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.
- Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia en virtud de la Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración de programa individual de atención, las prestaciones económicas y servicios y el régimen de incompatibilidades, será de aplicación lo que establezca la Resolución de su Programa Individual de Atención. La presente ordenanza será de aplicación para los servicios complementarios a los que puedan tener acceso las personas reconocidas como dependientes.

6. *Requisitos.*

- a) Estar empadronado en alguno de los municipios que forman la Mancomunidad Sierra Oeste.
- b) Tener instalada línea telefónica en el domicilio, en situación de alta en el momento de realizar la solicitud.
- c) Ser mayor de sesenta y cinco años o tener una minusvalía o enfermedad que limite significativamente su autonomía y/o ser vulnerable a accidentes o emergencias sociales o sanitarias, derivadas del estado de salud (según informe médico).
- d) Vivir solo, o en compañía de otras personas, que no puedan atenderle adecuadamente en caso de que se produzca una emergencia social o sanitaria o que permanezcan, por causa justificada, la mayor parte del tiempo fuera del domicilio.
- e) No padecer deficiencia auditiva ni de expresión oral, siempre que no se disponga de alternativa tecnológica adecuada para su atención, así como no padecer trastorno mental o demencia, que impida un uso adecuado del terminal de teleasistencia. No obstante, en estos casos podrá considerarse el alta en el servicio de teleasistencia como apoyo a los cuidadores principales de estas personas.

7. *Funcionamiento del servicio.*—La instalación y atención a los beneficiarios del servicio de teleasistencia domiciliar 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 esta 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 en el domicilio del usuario.
- 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. Este recibe la llamada y simultáneamente aparece en los ordenadores del mismo el historial del beneficiario que solicita el servicio.

8. *Tipos de usuario.*—8.1. Titular del servicio: dispone del terminal de usuario y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser usuario.

8.2. Usuario con unidad de control remoto adicional: es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del servicio. Dispone de una unidad de control remoto adicional.

8.3. Usuario sin unidad de control remoto: es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que este 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.

9. *Tramitación de la solicitud.*—9.1. Inicio del expediente: los interesados podrán demandar el servicio presentando una Solicitud, en los Servicios Sociales de su municipio,

firmada por el interesado, representante legal o guardador de hecho, conforme al modelo que establecido por la Mancomunidad.

Junto a la solicitud se deberá aportar la documentación que se relaciona a continuación:

- a) Fotocopia del DNI del solicitante o tarjeta de residencia.
- b) Certificado o volante de empadronamiento de todos los miembros de la unidad de convivencia (podrá solicitarse de oficio a los Ayuntamientos por parte de la Mancomunidad).
- c) Justificantes de ingresos y gastos de todos los miembros de la unidad de convivencia:
- d) Informe médico actualizado del facultativo correspondiente, según modelo de la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Oeste.
- e) Ficha de datos necesaria para la prestación del servicio con las personas de contacto.

La Mancomunidad podrá pedir durante la tramitación del expediente la documentación que se estime oportuna, relacionada con la solicitud de la prestación.

En caso de que obre en poder de la Mancomunidad, por tener el solicitante expediente en Servicios Sociales, documentación actualizada de los datos solicitados, este no tendrá que volver a aportarlos.

La ocultación o falsedad de los datos aportados será motivo de denegación de la solicitud presentada.

9.2. Instrucción y valoración del expediente: el trabajador social de referencia para el usuario, en función de los datos aportados y de los que en el ejercicio de sus funciones pudiera recabar procederá a valorar la solicitud junto con la coordinadora del centro de servicios sociales conforme al baremo de aplicación que figura en la presente ordenanza.

Una vez valorado el expediente y obtenida la puntuación correspondiente se elaborará un dictamen técnico con una propuesta de concesión, de denegación, firmado por el responsable del servicio en el centro de servicios sociales.

En el supuesto de que el dictamen sea de concesión, esta incluirá la puntuación obtenida por el expediente y recogerá necesariamente la aportación económica (tasa), que corresponde al usuario sufragar, en aplicación del baremo económico.

En el supuesto de que la propuesta sea de denegación, el dictamen reflejará los motivos de la misma.

La resolución administrativa será notificada al beneficiario, representante legal o guardador de hecho expresando los recursos que contra la misma procedan, órgano ante el hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, otros que estimen procedentes. La resolución se hará llegar así mismo a la concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento del municipio de residencia del usuario, a efectos informativos.

9.3. Lista de espera: los usuarios que hayan obtenido una resolución de concesión del servicio pero hayan quedado en situación de lista de espera por inexistencia de terminales disponibles se incluirán en una lista ordenada, de mayor a menor, por la puntuación obtenida en el baremo. A igualdad de puntos, tendrá prioridad el expediente correspondiente a la persona con menores recursos económicos y en segundo lugar con mayor tiempo de permanencia en la lista de espera.

10. *Causas de extinción y de suspensión temporal del servicio.*—10.1. La extinción del servicio se producirá por:

- a) Fallecimiento del beneficiario.
- b) Renuncia del beneficiario a la prestación del servicio.
- c) Por la desaparición de los requisitos generales o específicos exigidos para la concesión del servicio.
- d) Por no hacer efectiva la aportación económica correspondiente o por incumplimiento de los compromisos adquiridos por el usuario o sus familiares.
- e) Falseamiento y ocultación de los datos que han sido tenidos en cuenta para la concesión de la ayuda.
- f) Otras causas de carácter grave, imputables al beneficiario, que impidan la prestación del servicio.
- g) Por ingreso en residencia.
- h) Por traslado del domicilio fuera del ámbito de la mancomunidad
- i) No presentar la documentación requerida por el Centro de Servicios Sociales a los efectos de actualizar el precio público a abonar.

10.2. Se podrá suspender temporalmente el servicio de teleasistencia en el supuesto de ingreso de la persona usuaria en centro hospitalario, por ingreso en residencia de forma tem-

poral, por cambio temporal de domicilio, por vacaciones u otros motivos que puedan acreditarse convenientemente, estableciendo un tiempo de suspensión no superior a cuatro meses, dando lugar a la extinción del servicio cuando exceda el período establecido. El tiempo en el que un usuario está en situación de baja temporal será facturado al titular del mismo.

11. *Obligaciones y derechos de los usuarios.*—11.1. Derechos: toda persona usuaria del servicio de teleasistencia tendrá los siguientes derechos:

- a) A recibir un trato digno y respetuoso por parte del personal que le atienda.
- b) Al tratamiento confidencial de la información recogida o proporcionada por el usuario, necesaria para la correcta realización del servicio.
- c) A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- d) A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- e) A una intervención rápida y adecuada cuando se produzca una situación de emergencia.
- f) Al buen estado del terminal y al mantenimiento del sistema en perfectas condiciones de uso. A estos efectos el seguimiento del funcionamiento y el mantenimiento del terminal le corresponde a la entidad adjudicataria, al igual que la instalación, la retirada de la terminal en caso de baja, o sustitución en caso de avería.
- g) A mantenerse en situación de alta en el servicio aunque se produzca una ausencia continuada del mismo, siempre que esta no sea superior a cuatro meses y la causa de la misma sea comunicada a los servicios sociales.
- h) A que se atiendan sus quejas, sugerencias o reclamaciones.

11.2. Obligaciones: toda persona usuaria del servicio de teleasistencia tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Comunicar cualquier variación de las circunstancias personales, familiares o económicas que pudieran afectar a las condiciones de prestación del servicio.
- b) Realizar el pago de la aportación económica que le corresponda
- c) Facilitar a la Mancomunidad el cobro de la aportación que le corresponda al usuario mediante compromiso de domiciliación bancaria.
- d) Facilitar los datos personales de dos personas de contacto en el modelo establecido al efecto que dispongan de llave del domicilio para posibilitar la entrada de los profesionales de la entidad adjudicataria en la vivienda del usuario en caso de emergencia.
- e) Facilitar el acceso a la vivienda a la entidad adjudicataria para la instalación, mantenimiento, o retirada del terminal.
- f) Los terminales instaladas no pueden ser manipuladas por ninguna persona ajena a la entidad adjudicataria

12. *Criterios de concesión y denegación.*—La concesión o denegación del servicio de ayuda a domicilio será competencia de la Mancomunidad Sierra Oeste, previa aplicación del baremo de acceso que se corresponda con cada situación y que está recogido en el Anexo I de esta ordenanza.

Las solicitudes con una puntuación igual o inferior a los 40 puntos serán desestimadas. Serán así mismo desestimadas las solicitudes en las que de la documentación aportada resulte que la renta per cápita (RPC) es mayor que tres veces el importe establecido por el indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM) para cada ejercicio.

13. *Disposición final.*—Como consecuencia del carácter restrictivo de acceso al servicio de teleasistencia podrán ser revisados a la fecha de entrada en vigor de la ordenanza, todos los expedientes en alta y en lista de espera. En el caso de que no se ajusten a la normativa establecida, podrá ser suspendida la prestación del servicio.

La presente ordenanza deroga la anterior aprobada por la Junta General de la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Oeste publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 200, de 23 de agosto de 2001.

## ANEXO 1

## BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

## SITUACION DE CONVIVENCIA

El beneficiario vive solo	30 puntos
El beneficiario convive con su cónyuge o pareja, o con algún familiar directo, pero estos no disponen de la autonomía suficiente para atenderle adecuadamente	25 puntos
El beneficiario convive con otras personas pero permanece la mayor parte del tiempo solo	23 puntos
El beneficiario convive con otras persona pero existen períodos de tiempo en lo que está solo	10 puntos
El beneficiario nunca está solo o con personas que no puedan atenderle adecuadamente	0 puntos

## APOYOS EXTERNOS QUE RECIBE EL BENEFICIARIO

El beneficiario carece de apoyos externos, o estos son esporádicos	10 puntos
El beneficiario tiene apoyos externos frecuentes de personas que no son familiares directos o que residen fuera del municipio	5 puntos
El beneficiario tiene apoyos externos frecuentes de familiares o de personas que residan en el municipio	0 puntos

## RIESGOS DERIVADOS DEL ESTADO DE SALUD

El beneficiario tiene un muy elevado riesgo de sufrir accidentes derivados de su estado de salud	20 puntos
El beneficiario tiene importantes limitaciones en su autonomía personal y/o tiene un elevado riesgo de sufrir accidentes derivados de su estado de salud	16 puntos
El beneficiario tiene limitada la movilidad y/o tiene un riesgo moderado de sufrir accidentes derivados de su estado de salud	10 puntos
El beneficiario tiene limitaciones de movilidad pero puede desplazarse fuera del domicilio y/o un riesgo leve de sufrir accidentes ocasionados por su estado de salud	5 puntos
El beneficiario no tiene limitaciones y/o riesgos de sufrir accidentes ocasionados por su estado de salud	0 puntos

## VALORACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL DE REFERENCIA

El Servicio se considera totalmente necesario y adecuado	10 puntos
El Servicio se considera adecuado pero no totalmente necesario	7 puntos
El Servicio se considera adecuado pero existen otros recursos o circunstancias que no lo hacen necesario	3 puntos
El Servicio se considera inadecuado	0 puntos

Situaciones urgentes	Hasta un máximo de 5 puntos
----------------------	-----------------------------

En San Lorenzo de El Escorial, a 19 de febrero de 2015.—El presidente de la Mancomunidad Sierra Oeste, José Luís Fernández-Quejo del Pozo.

(03/5.815/15)

