

1. DISPOSICIONES GENERALES

AYUNTAMIENTO DE LAREDO

CVE-2024-5463 *Aprobación definitiva de la Ordenanza reguladora del Servicio de Teleasistencia. Expediente 2024/873.*

Transcurrido el plazo de información pública sin la presentación de reclamaciones o sugerencias, en cumplimiento de lo previsto en los artículos 49 y 70.2 de la Ley de Bases de Régimen Local, se eleva a definitiva la aprobación de la Ordenanza reguladora del Servicio de Teleasistencia de Laredo, conforme al acuerdo plenario adoptado el 25 de abril de 2024, cuyo texto es el siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley de Cantabria 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales, promueve la permanencia y autonomía en el medio habitual de convivencia de los individuos y familias, gestionándoles atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador.

En este sentido, y debido al cambio en las condiciones de vida (dificultades de autonomía, disminución o falta de relaciones personales y familiares, aislamiento, etc.) se hace cada vez más necesario que la sociedad ponga a disposición de los ciudadanos una serie de recursos que les permita una mejor calidad de vida y que les proporcione una rápida e inmediata asistencia en los casos de urgencia.

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- FUNDAMENTACIÓN.

La presente Ordenanza se desarrolla al amparo de lo dispuesto en el artículo 25.2 letra e) de la Ley de Bases de Régimen Local y artículo 70 de la Ley de Cantabria 2/2007, de 27 de marzo de Derechos y Servicios Sociales.

Artículo 2º.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El ámbito de aplicación de esta ordenanza se circunscribe al Municipio de Laredo.

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.

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

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 DEL SERVICIO.

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 (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-psicosocial (apoyo en el propio hogar).
- Favorecer la comunicación entre los usuarios y su entorno evitando el aislamiento social y la soledad.

Artículo 5º.- ACTUACIONES/PRESTACIONES.

El Servicio de Teleasistencia comprenderá 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 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.

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

j) Trasmisión, a los responsables de los Servicios Sociales de Atención Primaria, 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 las personas diagnosticadas de enfermedad mental grave o demencias.

Artículo 7º.- REQUISITOS / CONDICIONES DE ADMISIÓN.

Son requisitos para acceder al Servicio de Teleasistencia:

a) Ser residente y estar empadronado en el Ayuntamiento de Laredo, con más de un año de antigüedad.

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 podrán ser beneficiarias del servicio aquellas personas diagnosticadas de demencia en grado que impida un uso adecuado del terminal del TAD).

e) Al ser la base del sistema la comunicación verbal, no podrán ser beneficiarias del mismo las personas con discapacidad auditiva severa o del habla.

f) Disponer, o estar en condiciones de disponer, de línea telefónica en su domicilio.

g) Permitir el acceso al domicilio del personal acreditado en casos de emergencia y, así mismo en supuestos de instalaciones, mantenimiento y retirada de equipos.

h) Autorizar a los Servicios Sociales de Atención Primaria, para que los datos y documentos obrantes en el expediente puedan ser cedidos a la entidad adjudicataria, a fin de prestar correcta y adecuadamente el servicio.

• No serán admitidas las solicitudes de personas valoradas como dependientes o en trámite de valoración.

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.

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

- b) Personas en situación de alto riesgo por enfermedad, discapacidad o avanzada edad.
- c) Personas que residan habitualmente en su domicilio y que no pasen más de tres meses fuera del mismo.
- 2.- Los Servicios Sociales de Atención Primaria estudiarán 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.

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

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.

3.- 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.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de la solicitud que figura como Anexo III, debiendo acompañar a la misma, como mínimo, la siguiente documentación:

CVE-2024-5463

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

- a) Fotocopia del D.N.I.
- b) Fotocopia de la Tarjeta de asistencia sanitaria.
- c) Certificado de empadronamiento y en su caso, de convivencia.
- d) Informe médico en impreso que al efecto se facilita desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento.
- e) Certificación de ingresos, intereses bancarios y bienes del solicitante y en su caso, de los demás miembros de la unidad de convivencia.
- f) 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.
- g) Certificado catastral de bienes rústicos y urbanos de todos los miembros de la unidad familiar.

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

Las solicitudes se presentarán en el Registro general del Ayuntamiento, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Una vez recibida la solicitud con la documentación requerida, se procederá a la valoración inicial de la situación de la persona solicitante, para comprobar que cumple los requisitos exigidos.

Posteriormente, el/la Trabajador/a Social cumplimentará el historial completo del solicitante:

- Datos personales y sanitarios
- De familiares, vecinos u otras personas a los que se pueda informar en caso necesario.
- De acceso a la vivienda y de la localización de llaves o personas que tengan copia de las mismas.

Artículo 12º.- TRAMITACIÓN.

1. Si la solicitud no reúne todos los datos o no se ha acompañado alguno o algunos de los documentos exigidos por la presente normativa se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, archivándose ésta sin más trámite.

2. Comprobado que la documentación está completa, se pasará copia de la misma al Trabajador Social de los Servicios Sociales de Atención Primaria, al objeto de realizar la oportuna visita domiciliaria, donde se le pasará al solicitante escrito de Autorización de instalación del Servicio, para posteriormente cumplimentar la Ficha de Beneficiario y la Propuesta de Valoración del Servicio.

3. El expediente se resolverá en el plazo máximo de 3 meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro General del Ayuntamiento. 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.

CVE-2024-5463

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

4. La falta de Resolución expresa producirá efectos positivos.

5. 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 13º.- TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Pone fin al procedimiento la resolución del mismo, en los términos previstos en el artículo 12. También pone fin al procedimiento el desistimiento y la renuncia al derecho.

Artículo 14º.- 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 en un plazo no superior a 8 días, se proceda a comenzar la prestación del mismo.

3. En caso de denegación, la resolución será motivada, expresando los recursos que contra la misma procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

Artículo 15º.- EXTINCIÓN DEL SERVICIO.

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

- Por fallecimiento del beneficiario.
- Por ingreso en Centro de Atención a la Dependencia.
- Por propia voluntad del interesado.
- Por traslado definitivo del usuario a localidad distinta.
- 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.
- Paso al Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Por falta de pago durante un periodo igual o superior a seis meses.

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 los Servicios de Atención Primaria, 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. Este documento se remitirá al responsable municipal del Servicio de Teleasistencia para adjuntarlo al expediente y se notificará la baja por escrito al interesado, comunicándose igualmente a la empresa prestadora del servicio.

5. Los recursos que se formulen contra la resolución anterior se tramitarán por el Servicio Jurídico Municipal.

CVE-2024-5463

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

Artículo 16º.- 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 los Servicios Sociales de Atención Primaria correspondiente 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 podrá prorrogarse la duración de la suspensión temporal hasta un máximo de 6 meses.

Artículo 17º.- CAMBIO DE TITULAR.

En el caso de baja definitiva del titular del TAD y habiendo más de una persona beneficiaria en el domicilio que requiera la continuación del mismo y cumpla los requisitos, se procederá al cambio de titular.

El siguiente beneficiario deberá solicitar el cambio por escrito aportando la documentación que se exige para la solicitud, sino constara ya en el expediente, hubiera sufrido modificaciones o tuviera una antigüedad superior a 1 año.

Asimismo, se podrá utilizar el cambio de titular, cuando éste haya perdido la capacidad de entender y manejar el sistema y en el domicilio conviva una persona que cumpla los requisitos de acceso al servicio.

La nueva situación será valorada por los Servicios Sociales de Atención Primaria, quienes formularán al órgano superior correspondiente su propuesta para que se emita la oportuna resolución.

Artículo 18º.- CAMBIO DE DOMICILIO.

Los titulares del TAD que se cambien de domicilio dentro del término municipal, podrán solicitar el traslado del Terminal del servicio al nuevo domicilio siempre y cuando continúen cumpliendo los requisitos que dieron lugar a la concesión.

Una vez solicitado en el Ayuntamiento el cambio de domicilio, se realizará una visita al nuevo domicilio para recabar la información básica y comprobar sus condiciones.

Artículo 19º.- REVISIONES.

1. Los Servicios Sociales de Atención Primaria efectuarán cuantas revisiones consideren oportunas, para el seguimiento adecuado del Servicio, pudiendo proponer las modificaciones necesarias.

2. Las modificaciones que se establezcan en las prestaciones del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, deberán acordarse previa tramitación de expediente contradictorio con audiencia de los interesados.

3. Si como consecuencia del seguimiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria se constatase que los usuarios no reúnen las condiciones exigidas para la prestación del Servicio, el Sr/a presidente podrá proceder a la suspensión. La Resolución en la que se suspenda la prestación del Servicio como consecuencia del seguimiento del mismo, irá precedida de informe técnico en el que, motivadamente, se señale la procedencia o improcedencia en la continuidad de la prestación del Servicio de Teleasistencia Municipal.

CVE-2024-5463

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

Artículo 20º.- 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 21º.- COORDINACIÓN.

La empresa encargada del Servicio de Teleasistencia municipal remitirá trimestralmente un informe de todas las llamadas y emergencias recibidas al Departamento de Servicios Sociales.

Del mismo modo, comunicará mensualmente cualquier incidencia, necesidad o variación de circunstancias que a través del seguimiento del usuario o de la atención de llamadas, se detectaran.

Artículo 22º.- OBLIGATORIEDAD DE PAGO.

Los usuarios del servicio deberán abonar el precio público previsto en el anexo II, de acuerdo con el baremo establecido en el mismo.

CAPÍTULO TERCERO
ESTATUTO DE LOS USUARIOS.

Artículo 23º.- 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 quejas, sugerencias y reclamaciones.
5. Cese voluntario en la utilización del servicio.

Artículo 24º.- OBLIGACIONES.

1. Observar la conducta inspirada en el mutuo respeto y colaboración con el personal que presta 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 variación 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 un buen uso del servicio municipal de Teleasistencia domiciliaria y conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados.

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - Una vez aprobada por el Pleno del Excelentísimo Ayuntamiento la presente Ordenanza y publicada en el «Boletín Oficial de Cantabria», se concederá un plazo de un mes de adaptación a la nueva normativa para los usuarios que actualmente estén recibiendo este servicio.

SEGUNDA. - De la documentación a presentar que figura en el art.11 "Iniciación del procedimiento", aquellas que aparecen con los números 4, 5 y 6 no será obligatoria su presentación en tanto no exista lista de espera del servicio.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - Se faculta al Sr. alcalde y, por su delegación, al Concejal-Delegado del área de Servicios Sociales, a dictar las disposiciones internas oportunas que puedan completar a los apartados contenidos en esta norma.

SEGUNDA. - Estas normas una vez aprobadas definitivamente, entrarán en vigor previa su inserción en el «Boletín Oficial de Cantabria» transcurrido el plazo del artículo 65 de la Ley de Bases de Régimen Local.

Contra la aprobación definitiva de la Ordenanza, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su publicación.

También podrá presentarse por los interesados cualquier otra reclamación, admitida en Derecho que tengan por conveniente.

Laredo, 20 de junio de 2024.

El alcalde,

Miguel González González.

VIERNES, 5 DE JULIO DE 2024 - BOC NÚM. 130

ANEXO I

BAREMO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	PUNTOS
Se vale por sí mismo	0
Precisa algún tipo de ayuda	5
Precisa ayuda total	10

SITUACIÓN DE CONVIVENCIA

CONVIVENCIA	PUNTOS
Con familiares sin dependencia	0
Con persona con mínima dependencia	2
Con persona totalmente dependiente	6
Vive solo	10

SITUACIÓN ECONOMICA

RENDA PER CÁPITA MENSUAL	PUNTOS
Solicitantes con ingresos superiores al 3,00 del SMI+0,01 €	1 PUNTO
Solicitantes con ingresos entre el 2,75 del SMI+0,01 € y 3,00 del SMI	2 PUNTOS
Solicitantes con ingresos entre el 2,50 del SMI+0,01 € y 2,75 del SMI	3 PUNTOS
Solicitantes con ingresos entre el 2,25 del SMI+0,01 € y 2,50 del SMI	4 PUNTOS
Solicitantes con ingresos entre el 2,00 del SMI+0,01 € y 2,25 del SMI	5 PUNTOS
Solicitantes con ingresos entre el 1,75 del SMI+0,01 € y 2,00 del SMI	6 PUNTOS
Solicitantes con ingresos entre el 1,50 del SMI+0,01 € y 1,75 del SMI	7 PUNTOS
Solicitantes con ingresos entre el 1,25 del SMI+0,01 € y 1,50 del SMI	8 PUNTOS
Solicitantes con ingresos entre el SMI+0,01 € y 1,25 del SMI	9 PUNTOS
Solicitantes con ingresos inferiores al Salario Mínimo Interprofesional	10 PUNTOS

2024/5463

CVE-2024-5463