

MANCOMUNIDADES MUNICIPALES

Mancomunidad de Servicios Sociales AMABS

2024/08674 *Anuncio de la Mancomunidad de Servicios Sociales AMABS sobre la aprobación definitiva del reglamento del servicio de teleasistencia domiciliaria.*

ANUNCIO

Al no haberse presentado reclamaciones durante el plazo de exposición al público, queda automáticamente elevado a definitivo el Acuerdo plenario inicial aprobatorio del Reglamento del Servicio de Teleasistencia domiciliaria de la Mancomunidad AMABS; el texto íntegro del cual se hace público, para su general conocimiento y en cumplimiento del que se dispone en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Contra el presente Acuerdo, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana con sede en València, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, en conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción contencioso-administrativa.

VER ANEXO

Aielo de Malferit, a 17 de junio de 2024. —El presidente, Ismael Sanvíctor Vidal.





REGLAMEN DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE LA MANCOMUNITAT DE SERVEIS SOCIALS AMABS.

1

INDEX.

PREÀMBUL

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

CAPITOL I. OBJECTE, DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ÀMBIT D'APLICACIÓ

- Article 1. Objecte del reglament.
- Article 2. Descripció del servei i àmbit d'aplicació.
- Article 3. Àmbit territorial.

CAPITOL II. OBJECTIUS, ACCIONS I PERSONES BENEFICIÀRIES

- Article 4. Objectius del servei.
- Article 5. Accions del servei.
- Article 6. Persones destinatàries del servei i requisits generals d'accés.
- Article 7. Tipologia de la persona usuària de la teleassistència domiciliaria.
- Article 8. Tipologia de la persona usuària del servei de localització.

TÍTOL II. PROCEDIMENT DE CONCESSIÓ, ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

CAPITOL I. PROCEDIMENT I TRAMITACIÓ

- Article 9. Procediment d'accés al servei.
- Article 10. Presentació de documentació.
- Article 11. Tramitació del procediment ordinari.
- Article 12. Valoració de la sol·licitud.





CAPITOL II. RESOLUCIÓ I RECURSOS

Article 13. Resolució del procediment.

Article 14. Notificacions.

Article 15. Recursos.

2

TÍTOL III. FUNCIONAMENT I GESTIÓ DEL SERVEI

CAPITOL I. FUNCIONAMENT

Article 16. Alta en el servei.

Article 17. Seguiment del servei.

Article 18. Llista d'espera.

Article 19. Suspensió temporal

Article 20. Causes d'extinció.

Article 21. Preus del servei.

Article 22. Horari del servei.

TÍTOL IV. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DE TELEASSISTÈNCIA.

Article 23. Drets de les persones usuàries.

Article 24. Deures de les persones usuàries

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Disposició addicional primera.

Disposició addicional segon.





PREÀMBUL

La Constitució Espanyola atribueix a les Comunitats Autònomes les competències en matèria d'assistència social. La Llei 7/85, de 2 d'abril, Reguladora de bases del Règim Local, estableix en l'article 25.2, que són els municipis els que exerciran les competències pròpies de l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social

D'altra banda, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, estableix en el seu article 15, entre els serveis recollits en el catàleg el servei de teleassistència i, en el seu article 22.1 determina que és un servei que facilita l'assistència a les persones beneficiàries mitjançant l'ús de tecnologies de la comunicació i de la informació, amb suport dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant situacions d'emergència, o d'inseguretat, soledat i aïllament. Pot ser un servei independent o complementari al d'ajuda a domicili i indica que es prestarà a les persones que no reben serveis d'atenció residencial.

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, defineix el caràcter de servei públic essencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, perquè d'aquest es deriven prestacions indispensables per a satisfer les necessitats bàsiques personals i millorar les condicions de la qualitat de vida de la ciutadania.

La Llei 3/2019 en el seu Capítol II articula el Catàleg de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials i entre les prestacions professionals es defineix la "Atenció domiciliària" com la intervenció per a la millora de les condicions de la qualitat de vida de les persones mitjançant l'atenció domiciliària d'acord amb les seues necessitats. S'estableix el Servei de Teleassistència com una atenció personalitzada a través de mitjans tecnològics i d'acompanyament personal, entre altres, per a facilitar la permanència en el domicili de les persones i proporcionar una resposta immediata davant situacions de soledat, aïllament, inseguretat, accident o emergència»





El programa de **Teleassistència** és un programa instrumental de l'atenció primària de caràcter bàsic en serveis socials que s'enquadra dins del Servei de promoció de l'autonomia personal, que desenvolupa la prevenció, el diagnòstic i la intervenció en situacions de diversitat funcional, dependència o vulnerabilitat, fomentant les relacions convivencials durant tot el cicle vital de les persones.

4

La teleassistència és un servei de suport tecnològic a l'atenció domiciliària que es realitza mitjançant la instal·lació de terminals telefònics i altres dispositius en el domicili de les persones, connectats a una central receptora d'avisos per a intervindre en situacions de ris puntual o crònic.

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

CAPITOL I. OBJECTE, DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte del reglament

L'objecte del present Reglament es definir les condicions i requisits per a l'accés al Servei de Teleassistència Domiciliària que presta la Mancomunitat de Serveis Socials AMABS, en les localitats que la conformen, així com regular el procediment per a la sol·licitud i concessió del mateix i la seua tramitació.

Article 2. Descripció del Servei i àmbit d'aplicació.

1. El Servei de Teleassistència Domiciliària és un recurs de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o mobilitzant altres recursos —humans o materials— de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la seua permanència en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisi personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.





2. Dins d'aquest servei, la Mancomunitat comptarà amb dispositius de Localització per a aquelles persones que presenten algun tipus de demència i no pugen ser beneficiaries del servei de teleassistència domiciliaria.
3. Per a la correcta instal·lació de la **Teleassistència Domiciliaria**, s'han d'instal·lar prèviament al domicili de les persones usuàries:
 - a) Un terminal fix a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la xarxa telefònica (fixa o mòbil) a una central receptora, anomenada centre d'atenció (a partir d'ara **CA**) dotada del suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del Servei, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'un polsador.
 - b) Una unitat de control remot (a partir d'ara **UCR**), com a mínim, que portada per la persona usuària té la capacitat d'activar el terminal a distància, des de qualsevol lloc de la vivenda.
4. El CA mantindrà contacte periòdic amb les persones usuàries per tal de fer-ne un seguiment permanent, actualitzarà les seves dades i intervindrà si les circumstàncies ho fan necessari. Així mateix, les persones usuàries poden comunicar-se amb el CA quan ho consideren convenient.
5. Per a la instal·lació del **Localitzador de Persones** únicament serà necessari instal·lar una aplicació en un rellotge o mòbil intel·ligent (proporcionat per la entitat prestadora del servei).
6. En tot cas, la prestació de aquests serveis, s'ajustarà al crèdit disponible en la corresponent aplicació del Pressupost de la Mancomunitat AMABS per a aquest fi.





Article 3. Àmbit territorial.

El servei de teleassistència domiciliària i localització de persones, es presta en el municipis que conformen la Mancomunitat de Serveis Socials AMABS (Aiello de Malferit, Montaverner, Alfarrasí, Benissuera i Sempere).

6

CAPITOL II. OBJECTIUS, ACCIONS I PERSONES BENEFICIÀRIES

Article 4. Objectius del Servei.

1. L'objectiu bàsic del servei és mantindre i potenciar l'autonomia de la persona atesa, i la de la seva família o unitat de convivència, perquè la persona pugui romandre al seu domicili el major temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida.
2. Per això, els objectius que fonamenten i als quals s'ha de dirigir el Servei, segons les possibilitats reals de cada persona, són:
 - Estimular i potenciar l'autonomia personal.
 - Mantindre les persones en el seu medi habitual, servint de suport a les persones cuidadores i prevenint o evitant internaments innecessaris o no desitjats, i els conseqüents costos personals, socials i econòmics.
 - Assegurar la intervenció en cas de crisis personals, socials o sanitàries.

Article 5. Accions del Servei.

Per tal d'assolir els objectius del Servei, mitjançant aquest s'ha de garantir:

- a. La comunicació interpersonal, bidireccional, davant qualsevol necessitat les vint-i-quatre (24) hores del dia, tots els dies de l'any.
- b. L'atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
- c. La mobilització de recursos davant situacions d'emergència sanitària, domiciliària o social.
- d. La prevenció, detectant precoçment les situacions de risc que puguin donar-se.
- e. La seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars de contacte garantint l'atenció en casos d'emergència.
- f. El seguiment permanent de la persona usuària des del CA, mitjançant cridades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia, de felicitació, de seguiment





quinzenal, de recordatori, de finalització de l'absència...), amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.

- g. La gestió d'agendes específiques subscrietes entre l'empresa prestatària del Servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o persones properes, que permeten recordar les preses de medicació, activitats o cites.
- h. La realització de cridades informatives sobre campanyes específiques que siguen d'interès per a les persones usuàries del Servei (com per exemple recomanacions per l'onada de calor o fred, prevenció d'estafes, robatoris...), amb l'autorització prèvia de la Mancomunitat de Serveis Socials AMABS

7

Article 6. Persones destinatàries del Servei i requisits generals d'accés.

Amb caràcter general podran ser persones usuàries del **Servei de Teleassistència Domiciliària**, totes aquelles residents al termes municipals de les localitats integrants de la Mancomunitat de Serveis Socials AMABS, i que, d'acord amb l'informe de valoració del personal tècnic de referència, complisquen els requisits d'accés i les condicions d'idoneïtat per ser beneficiàries i sempre que es troben en situació de necessitat social per situació de dependència, discapacitat, malaltia, edat o aïllament social, **EXCEPTE**:

- Aquelles amb malalties mentals greus, incloses les demències, perquè el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment.
- Aquelles amb deficiències notòries de l'audició i/o l'expressió oral, perquè el sistema possibilita l'atenció partint principalment de la comunicació verbal entre la persona usuària i el CA.

En quant al **Servei de Localitzador de Persones**, podran ser beneficiàries totes aquelles persones residents al termes municipals de les localitats integrants de la Mancomunitat de Serveis Socials AMABS, i que, d'acord amb l'informe de valoració del personal tècnic de referència, complisquen els requisits d'accés i les condicions d'idoneïtat per ser beneficiàries i sempre que es troben en situació de necessitat social per patir:





- Malalties mentals greus, incloses les demències, perquè el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment.
- Deficiències notòries de l'audició i/o l'expressió oral, perquè el sistema possibilita l'atenció partint principalment de la comunicació verbal entre la persona usuària i el CA.

8

Article 7. Tipologia de persona usuària de la Teleassistència Domiciliària.

Tindran la condició de persona usuària les següents:

- **Persona titular del Servei:** és la persona que compleix tots els requisits necessaris per a ser persona usuària del servei, al domicili de la qual s'instal·larà un terminal fix i a la qual es lliurarà una unitat de control remot (UCR).
- **Persona usuària amb unitat de control remot (UCR) adicional:** és la persona que, convivint amb la titular del Servei i que, alhora, compleix els requisits per ser-ne beneficiària, manifesta que també el necessita. Disposarà d'una UCR adicional per al seu ús exclusiu i substituirà la persona titular en cas que aquesta cause baixa.
- **Persona usuària sense unitat de control remot (UCR) adicional:** és la persona que conviu amb la titular del Servei i necessita les prestacions i atencions que aquest proporciona, però que no té capacitat física, psíquica o sensorial per poder sol·licitar per si mateixa dita atenció. Aquest tipus de persona usuària ha de ser donada de baixa quan cause baixa la persona titular, excepte que passe a dependre d'una altra persona usuària titular amb la qual també convisca.

Article 8. Tipologia de persona usuària del servei de Localització.

Tindran la condició de persona usuària les següents:

- **Persona titular del Servei:** és la persona que compleix tots els requisits necessaris per a ser persona usuària del servei, al que se li facilitarà el rellotge o mòbil intel·ligent.





TÍTOL II. PROCEDIMENT DE CONCESSIÓ. RESOLUCIÓ I FUNCIONAMENT

CAPITOL I. PROCEDIMENT I TRAMITACIÓ

Article 9. Procediment d'accés al Servei

La persona interessada a obtenir la prestació d'este servei, o la persona que la represente, presentarà la sol·licitud segons el model que s'estableix, en el registre de la Mancomunitat AMABS, en qualsevol de les formes establides en la Llei 39/2015d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. Aniran degudament emplenades i signades.

Article 10: Presentació de documentació.

Juntament amb la instància, la persona sol·licitant presentarà la següent documentació, referida a tots els membres de la unitat de convivència:

- a. Còpia del DNI, NIE o Passaport
- b. Certificat d'empadronament col·lectiu actualitzat.
- Fotocòpia del SIP.
- Informe mèdic de Prestacions Socials tant del titular com de la persona beneficiària.
- **En el cas de la teleassistència domiciliaria:** Justificant d'haver sol·licitat este servei a través de Diputació de València o del sistema de Dependència.
- **En el cas del Localitzador de Persones:** Signar el document de temporalitat del servei.
- Document consentiment informat i autorització.
- Altres documents que consideren adequats.

Els i les professionals de l'equip Social d'Atenció Primària (ESAP) han de comprovar l'averacitat de les dades aportades, i es reserven el dret d'exigir aclariments o altres documents complementaris.





Article 11: Tramitació del procediment ordinari.

1. Rebuda la sol·licitud es procedirà a verificar que s'acompanya de la documentació corresponent. Si no és així, es requerirà a la persona sol·licitant perquè en el termini de deu dies hàbils present els documents preceptius i esmene la seua sol·licitud, amb prevenció que, si no ho fera així, transcorregut aquest termini, es tindrà per desistida la seua petició, i s'arxivarà l'expedient, prèvia resolució de desistiment.
2. Per a la instrucció del procediment d'ofici els serveis socials d'atenció primària de la Mancomunitat AMABS, podran realitzar totes les actuacions necessàries per a la comprovació de les dades en virtut dels quals s'haurà de dictar la resolució de concessió o denegació del servei i es podrà requerir als interessats, els aclariments o documents complementaris que es consideren necessaris.
3. Transcorreguts tres mesos sense que la persona requerida realitze les actuacions necessàries per a la represa del tràmit, si es paralitza per causa imputable a aquest, es produirà la caducitat del procediment, d'acord amb el que estableix l'article 95 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
4. En els procediments iniciats a sol·licitud de la persona interessada, transcorregut el termini de resolució sense que haja recaigut resolució, la sol·licitud haurà d'entendre's desestimada.

Article 12. Valoració de la sol·licitud.

1. Cada sol·licitud serà estudiada per les Treballadores Socials de l'Equip d'Atenció Primària Bàsica de Serveis Socials de la Mancomunitat AMABS, que prèvia comprovació de les dades aportades emetran informe valorant la necessitat del servei i les condicions de la prestació.
2. La valoració de la sol·licitud haurà de determinar la idoneïtat del recurs. El treballador/a social de referència realitzarà les actuacions necessàries sol·licitant informes, realitzant visites domiciliàries i totes les entrevistes que li permeten l'elaboració del diagnòstic i de l'informe-proposta que es presentarà en l'òrgan





col·legiat corresponent, la Comissió Tècnica de Valoració i Seguiment de Prestacions i recursos, per a la seua valoració final.

11

3. Per a aquests efectes s'entén per unitat de convivència, la formada per les persones convivents amb relació de consanguinitat o d'afinitat, parelles de fet o amb relació anàloga a la conjugal.
4. Es tindrà en compte l'Informe Social, en tant prescripció professional, que s'incorporarà a l'expedient amb les dades de caràcter social, familiar, de discapacitat com l'edat, grau de diversitat funcional, situació de dependència, suport familiar, xarxes de suport veïnals, d'amics, i situació econòmica entre altres.
5. En l'informe haurà de constar la proposta de concessió o denegació degudament motivada i justificada.
6. **Seran causes de denegació:**
 - a. Incompliment dels requisits establits d'accés al servei.
 - b. No acceptar les condicions del servei.
 - c. Quan la finalitat del servei no s'ajuste a les necessitats que presente la persona sol·licitant segons criteri i valoració tècnica del treballador/a social d'equip d'atenció primària bàsica.
7. **En la proposta de concessió s'inclourà:**
 - a. El límit temporal de la cessió dels equip.
 - b. Les condicions i/o característiques del servei i les possibles situacions d'excepcionalitat.
8. **La proposta de denegació o de no idoneïtat haurà d'indicar:**
 - a. No compliment dels requisits establits per a l'accés al servei.
 - b. No tindre la residència efectiva en el municipi.
 - c. No haver presentat la documentació justificativa de la necessitat requerida.
 - d. No haver acceptat les condicions del servei.





CAPITOL II. RESOLUCIÓ I RECURSOS.

12

Article 13. Resolució del procediment.

1. La proposada de concessió o denegació una vegada avaluada en la Comissió Tècnica de d'Intervenció serà elevada a l'òrgan competent, que dictarà resolució mitjançant Decret, de concessió o denegació, si és el cas, vist informe dels professionals de referència i proposta de la Comissió.
Es podrà prescindir del tràmit d'audiència quan no figuren en el procediment ni siguen tinguts en compte en la resolució, altres fets ni altres al·legacions i proves que les adduïdes per la persona interessada. En aquest cas la proposta de resolució tindrà caràcter de definitiva.
Si la resolució és estimatòria s'especificarà si el servei procedeix a donar-se d'alta o si, si és el cas, passa a llista d'espera.
2. Quan la quantia econòmica prevista per a destinar al servei estiga coberta i per tant no existisca crèdit disponible, es crearà una Llista d'Espera, formada per les sol·licituds que no puguen accedir a rebre el servei de teleassistència domiciliaria, mentre no es produïska alguna baixa.
3. El termini màxim per a dictar resolució i procedir a la seua notificació serà de tres mesos a comptar des de l'endemà del registre de la sol·licitud a la Mancomunitat AMABS. L'òrgan competent dictarà la resolució del procediment.

Article 14. Notificacions.

Una vegada resoltes les sol·licituds, es procedirà a la seua comunicació mitjançant les notificacions preceptives a les persones interessades, fent constar la concessió o denegació, així com les baixes del servei quan es produïsqen canvis en la situació social, econòmica, de salut i o familiar. En els casos de denegació i baixa es farà explícit en la notificació el motiu causant. El silenci administratiu s'entendrà desestimatori.

Article 15. Recursos.

La resolució que es dicte a l'empara del present reglament posa fi a la via administrativa i contra ella podrà interposar-se recurs potestatiu de reposició en el termini





d'un mes, a comptar des de l'endemà de la recepció de la notificació, davant el mateix òrgan que la dictarà.

13

Sense perjudici que la persona interessada pugua interposar directament recurs contenciós administratiu en la forma, termini i condicions fixades en l'article 46 de la Llei 29/98 de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciosa Administrativa o qualsevol altre recurs que considere oportú.

TÍTOL III. FUNCIONAMENT I GESTIÓ DEL SERVEI

CAPITOL I. FUNCIONAMENT

Article 16. Alta en el Servei

1. Una vegada resolta la sol·licitud la Mancomunitat de Serveis Socials AMABS, comunicarà a l'empresa o entitat adjudicatària del servei la relació de persones que hi ha de donar d'alta (amb la documentació corresponent), especificant el tipus de terminal a instal·lar a partir de la valoració feta, segons les circumstàncies tècniques del domicili de les persones usuàries, així com de la seua situació social.
2. L'alta de les persones usuàries en el servei es produirà des del moment que s'instal·le el terminal en el domicili o se li facilite el rellotge o mòbil per al localitzador.

Article 17. Seguiment del servei.

1. Els usuaris/as del servei queden obligats a posar en coneixement immediat del personal de Serveis Socials qualsevol variació que es produïska en la seua situació personal, familiar i econòmica, que poguera repercutir en les condicions de la recepció del servei.
2. Sense perjudici de l'assenyalat en l'apartat anterior, els/les treballadors/as Socials realitzaran el seguiment dels serveis prestat per detectar possibles variacions i si es dona el cas, elevaran la corresponent proposta al President de la Mancomunitat o persona en qui delegue perquè emeta resolució en el sentit que corresponga.

Article 18. Llista d'espera.





1. Quan malgrat reunir els requisits establits en aquest Reglament per a ser usuari/a de la prestació del servei de teleassistència, no siga possible la concessió per raons pressupostàries o per no disposar de places suficients, s'elaborarà una llista d'espera integrada per les persones sol·licitants, que fins i tot reunint els requisits i condicions d'accés al servei no puguen fer-lo per aquestes circumstàncies.
2. La llista d'espera inclourà les sol·licituds ja valorades i pendents d'accés, relacionades per rigorós ordre de puntuació obtinguda després de l'aplicació dels barems previstos en aquest reglament.
3. Quan es produïska una baixa entre les persones usuàries o una ampliació pressupostària, les persones integrants de la llista d'espera s'aniran incorporant al servei, segons l'ordre establert en funció dels informes socials emesos pel personal tècnic i incorporats en els expedients, i dels criteris objectius de valoració establits, segons els barems, sobre la base dels quals quedarà constituïda la llista d'espera.
4. La inscripció en la llista d'espera tindrà un any de vigència, llevat que la Comissió Tècnica Organitzativa per necessitats del servei, acorde una revisió periòdica o extraordinària. Tot això sense perjudici del dret que assisteix al ciutadà/a de sol·licitar de nou el servei.

14

Article 19. Suspensió temporal

La suspensió temporal del Servei es pot produir per absència temporal de la persona usuària del domicili, motivada per hospitalització, sortida de vacances, estada temporal a centre residencial o altres motius similars, que determinen la interrupció de la comunicació entre la persona atesa i el CA, sense que això supose la retirada de l'equipament domiciliari de teleassistència.

1. La persona interessada ha de notificar l'absència al seu treballador social de referència o a l'empresa adjudicatària del Servei.
2. El període màxim de suspensió del Servei corresponent, excepte per causes degudament justificades i amb l'autorització prèvia de la Mancomunitat, no podrà ser superior a tres mesos continuats.
3. La persona usuària causarà baixa definitiva si se supera el període màxim establert.





4. En casos excepcionals i sempre justificat amb un informe social del professional de referència, es podrà ampliar aquest període, establint un termini concret de tornada.

15

Finalitzat aquest període, i si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el Servei, es reactivarà l'atenció en les condicions en les quals es prestava.

Article 20. Causes d'extinció

La persona usuària produirà baixa del servei per alguna de les causes següents:

1. Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al Servei.
2. Esgotar-se el termini màxim de suspensió temporal.
3. Traspàs del servei al sistema de la Diputació de València o al sistema de la Dependència.
4. Contractació particular del servei de Localització.
5. Decisió expressa de la persona usuària d'abandonar el Servei.
6. Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seues obligacions de col·laboració o contractuals que dificulten o facen inviable la prestació del Servei.
7. Defunció de la persona beneficiària.

Tots els expedients de baixa, han de ser resolts mitjançant resolució motivada de la Presidència o persona en qui delegue, a la vista dels informes socials i la proposta formulada per el professional de referència, En aquesta resolució deu quedar constància del motiu de la finalització de prestació del servei. A excepció, de les baixes produïdes per defunció de la persona beneficiària o per decisió expressa de l'usuari.

La resolució es posarà en coneixement de l'empresa o entitat prestadora del Servei. Així mateix, excepte en el supòsit de defunció, la resolució també s'ha de comunicar a la persona beneficiària. Contra aquesta resolució es poden interposar els recursos que legalment corresponguen.

L'empresa o entitat prestadora del servei, una vegada rebuda la comunicació, es posarà en contacte amb la persona usuària per tal de fixar dia i hora per retirar el terminal, moment en el qual es signarà un document acreditatiu de la retirada de l'equip.





Article 21. Preus de la prestació

El Servei serà gratuït mentre la Mancomunitat no indique el contrari mitjançant l'aprovació de la corresponent ordenança reguladora del preu públic per a la prestació del Servei. Aquesta ordenança determinarà el sistema de cobrament del preu.

16

Article 22. Horaris del Servei

El Servei es prestarà les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

TITOL IV. DREST I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Article 23. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries del Servei gaudiran dels següents drets:

- a. Dret a accedir al Servei en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b. Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre la prestació del Servei i els requisits necessaris per accedir-hi, així com a disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els donen si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o altres raons que ho justifiquen.
- c. Dret a rebre la valoració de la seua situació i, si és procedent, la de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d. Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seua situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e. Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció de les prestacions entre les opcions que els presenten, sempre que aquests fets no vagen en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquen alguna de les parts que hi intervenen.





- f. Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecte, per tal que hi puguem donar consentiment específic i lliure.
- g. Dret a renunciar a la prestació del Servei concedit en els termes establerts per la legislació vigent.
- h. Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguen els Serveis Socials i l'empresa o entitat prestadora del Servei, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i. Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneren el dret a la intimitat de terceres persones.
- j. Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k. Dret a la participació.
- l. Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m. Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n. Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- o. Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- p. La resta de drets que estableixen la normativa reguladora dels centres i serveis.

17

Article 24. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del Servei tenen els següents deures:

- a. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts per a la prestació del Servei; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagen acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement siga necessari per a valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que s'hi produeixen.
- c. Destinar la prestació a la finalitat per a la qual fou concedida.





- d. Acudir a les entrevistes a les quals les cite el personal professional dels Serveis Socials.
- e. Contribuir al finançament del cost del Servei quan es tinga capacitat econòmica si així s'estableix normativament.
- f. Informar sobre qualsevol canvi que es produeix quant a la seua situació personal, familiar, social i econòmica, que puga donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació del Servei.
- g. Complir el reglament del Servei.
- h. Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del Servei.
- i. La resta de deures que estableix la normativa reguladora dels centres i serveis.

18

Article 25. Suggeriments i reclamacions.

Les persones usuàries del Servei o les persones que les representen tenen la possibilitat de participar directament en el seu funcionament, de forma continuada o puntual, mitjançant la presentació de suggeriments i reclamacions.

La Mancomunitat de Serveis Socials AMABS, disposa d'impresos normalitzats a través dels quals les persones usuàries o les persones que les representen podran presentar reclamacions (instàncies) i suggeriments sobre el funcionament del Servei de Teleassistència Domiciliària, i especialment sobre els compromisos que es recullen en aquest reglament, a través dels mitjans que es detallen a continuació:

- La pàgina web de la Mancomunitat de Serveis Socials AMABS.
- Seu electrònica de la Mancomunitat de Serveis Socials AMABS.
- L'adreça de correu electrònic de l'àrea de Serveis Socials: administracio@mancoamabs.es
- La presentació d'escrit, degudament signat per la persona usuària o la persona que la represente, al registre de la Mancomunitat o per mitjà de qualsevol altra de les formes que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE núm. 236, de 2 d'octubre).





Les reclamacions o els suggeriments han d'incloure les dades necessàries per tal de poder-los donar el tràmit establert.

Les reclamacions o els suggeriments s'han de resoldre amb l'informe de l'àrea de Serveis Socials dins els terminis i la forma prevista a Llei 39/2015.

19

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Disposició addicional primera

De conformitat amb el que disposa l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local, el present reglament entrarà en vigor quan haja estat aprovat definitivament pel Ple, publicat al Butlletí Oficial de la Província i haja transcorregut el termini de 15 dies hàbils des de la publicació.

Disposició addicional segona.

En aquells casos en què les persones es troben en situació d'abandó i en situacions excepcionals d'urgència, la Comissió Tècnica d'Intervenció Social, podrà realitzar proposta de concessió del servei, a la vista de l'informe social del treballador/a social de l'equip d'atenció primària bàsica i prèvia valoració de concessió motivada, encara que no es complirà amb algun dels requisits establits en aquest reglament.

En tot cas, haurà de constar en l'expedient la situació d'excepcional vulnerabilitat i la urgència detectada que donara lloc a la prescripció professional de la prestació

