

## IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Yecla

### **6886 Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interior del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.**

Aprobado inicialmente el Reglamento de Régimen Interior del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, según acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el 4 de febrero de 2013.

Y sometido el expediente al preceptivo trámite de información pública por plazo de treinta días, mediante inserción de los correspondientes anuncios en el Tablón Municipal y en el Boletín Oficial de la Región de Murcia nº 49, de 28 de Febrero de 2013, no se ha presentado alegación, reclamación o sugerencia alguna en el indicado plazo, por lo que ha de entenderse definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional, en los términos previstos en el párrafo 2.º del artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

El citado Reglamento, cuyo contenido íntegro se reproduce a continuación, no entrará en vigor sino hasta el momento en que se haya publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y haya transcurrido el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del acuerdo por parte de la Delegación del Gobierno en Murcia y de la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Consejería de Presidencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 en relación con el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

#### REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

##### **Capítulo primero**

##### **Disposiciones generales**

##### **Artículo 1.º- Fundamentación.**

La creciente demanda que experimenta el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, viene originada por la diversidad de casos a considerar, provenientes de distintas esferas socio-económicas con derecho a ser atendidas. De conformidad con el principio de universalidad de los Servicios Sociales, se hace necesario proceder a la regulación económica de esta prestación, a través de la aplicación de un reglamento interno y Ordenanza del precio público, donde se articularán y formalizarán las características de prestación de los servicios, sus costes y aportaciones de los usuarios de los mismos, contemplando en ella las compensaciones a aplicar en razón de las condiciones económicas, etc., de los solicitantes y/o usuarios, con el fin último de hacerla extensiva al mayor número posible de personas precisadas del Servicio.

En consecuencia y de conformidad con lo establecido en 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 doméstico, de apoyo psicológico, rehabilitador y socioeducativo, facilitando de este modo la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia, se establece el siguiente reglamento de régimen interno para la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, rigiéndose por el siguiente articulado:

**Artículo 2.º- Ambito de aplicación.**

Municipio de Yecla.

**Artículo 3.º- 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 4.º- 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 5.º- 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, averías urgentes, etc., mediante de la Unidad Móvil.

f) Movilización de recursos sociales, sanitarios, etc. 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.

j) Comprobación continua del funcionamiento del sistema.

k) Trasmisión, 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.

l) Integración del usuario en otros programas de atención, principalmente en los que contemplen actividades de compañía a domicilio y animación social.

#### **Artículo 6.º- 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 7.º- Requisitos de los solicitantes.**

Son requisitos para acceder al Servicio de Teleasistencia:

a) Ser residente y estar empadronado en el Ayuntamiento de Yecla.

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 8.º- 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.

d)

2.- Los servicios sociales municipales 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 9.º- 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.

Automáticamente, su llamada será atendida por el personal de la Central, pudiendo hacer uso de las siguientes prestaciones:

· DIRECTAMENTE DESDE LA CENTRAL DE TELEASISTENCIA (24 HORAS AL DIA 365 DIAS AL AÑO):

o Atención frente a situaciones de emergencia.

o Atención psicosocial.

o Compañía.

o Seguimiento de su estado desde el Centro.

o Agenda: recordatorios personalizados de toma de medicamentos, cita médica, etc.

o Asesoramiento e información en temas de su interés: sociales, sanitarios, de alimentación, ocio, etc.

o Orientación en la gestión de trámites.

o Movilización de servicios de urgencias públicos y privados.

o Servicio automático de seguridad: gestión de llamadas automáticas.

- EN EL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA:
  - o Servicio Técnico y de Mantenimiento (horario de lunes a viernes excepto festivos):
    - . Instalación y mantenimiento del terminal y los accesorios.
    - . Asesoramiento técnico.
    - . Baja y retirada de equipos.
  - o Visitas del personal de Coordinación de Zona (horario de lunes a viernes excepto festivos):
    - . Realización del informe de teleasistencia.
    - . Actualización permanente de la información de la persona usuaria y de los recursos municipales.
    - . Familiarización con las prestaciones que incluye el servicio de teleasistencia.
    - . Visitas de seguimiento.

#### **Artículo 10.º- Tipos de usuario.**

1.- TIPO A: Titular del Servicio. Vive solo o acompañado, su estado físico o psíquico les permite utilizar el equipo telefónico. Dispone del Terminal de Usuario y de la Unidad de Control Remoto.

2.- TIPO B: Usuario con Unidad de Control Remoto Adicional: Persona que conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del servicio. Al existir un usuario tipo A, al usuario tipo B dispone de una Unidad de Control Remoto adicional.(pulsador personal)

3.- TIPO C: Usuario sin Unidad de Control Remoto: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio tipo A y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención.

#### **Artículo 11.º- Iniciación del procedimiento.**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de una solicitud ( ANEXO 2) que habrá de contener los datos a los que se refiere al artículo 60 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo acompañar a la misma, como mínimo, la siguiente documentación:

1. Fotocopia del D.N.I.
2. Certificado de empadronamiento de todos los residentes en el domicilio del solicitante
3. Fotocopia de la Tarjeta de asistencia sanitaria
4. Informe médico en impreso que al efecto se facilita desde el Ayuntamiento.
5. En el caso de existir en la unidad familiar otros miembros con enfermedad o incapacidad, Informe clínico actualizado emitido por el Sistema Público de Salud o Certificado de la condición legal de minusvalía.
6. Justificación de los ingresos totales de la unidad familiar mediante:
  - Certificado/s de pensiones en su caso
  - Fotocopia de las dos últimas nóminas en su caso.
  - Declaración de la renta, en el caso de no tener que presentarla se aportará la procedente certificación expedida por el órgano competente

- Certificado de Impuestos Municipales de Bienes de naturaleza Rústica y /o urbana, con expresión de su valor catastral

- Certificado, en su caso, del INEM del solicitante y/o del resto de la unidad familiar en situación de desempleo y de la cuantía de las prestaciones económicas percibidas.

2. 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.

3. Las solicitudes se presentarán en el Registro general del Ayuntamiento, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiéndose tener presente que el cómputo del plazo para resolver se producirá desde la entrada de la solicitud en el Registro General del Ayuntamiento.

4. Sin perjuicio de lo anterior el procedimiento, cuando proceda, podrá iniciarse de oficio.

#### **Artículo 12.º- 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, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 42 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

Comprobado que la documentación está completa, el Trabajador Social de la Unidad de Trabajo Social correspondiente, elaborará y aportará al expediente el Informe técnico y la baremación correspondiente del caso, (anexo 1). la propuesta se someterá a una Comisión Técnica del Centro de Servicios Sociales o del Programa de Personas Mayores / dependientes. Dicha solicitud se resolverá a través de Decreto de Alcaldía.

2. El expediente se resolverá en el plazo máximo de 6 meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro General del Ayuntamiento. En dicha resolución se notificará al interesado, 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.

3. Se prevé un procedimiento de urgencia, en casos donde concurren circunstancias suficientemente justificadas que hagan imprescindible la atención inmediata. En tales casos, el procedimiento de concesión se podrá iniciar de oficio, y se resolverá por el órgano competente, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente de conformidad con el procedimiento ordinario establecido.

#### **Artículo 13.º- Terminación del procedimiento.**

Además de la resolución a que se refiere al artículo anterior, pondrán fin al procedimiento el desestimiento y la renuncia al derecho.

#### **Artículo 14.º- 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.

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 15.º- 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.

2. La baja en la prestación del Servicio se formalizará en un documento cumplimentado y firmado por el Trabajador Social de Personas Mayores 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.

3. Además se notificará la baja por escrito al interesado, comunicándose igualmente a la empresa prestadora del servicio.

**Artículo 16.º- 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 responsables del Centro de Atención, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso la comunicará posteriormente.

2. También será causa de suspensión

- Causas de carácter grave que dificulten el normal funcionamiento de la prestación.
- Limitación presupuestaria
- Ausencia temporal del usuario de su domicilio por un plazo máximo de tres meses.
- Las faltas graves contempladas en el régimen disciplinario del presente reglamento.
- Ingreso en institución hospitalaria por un plazo máximo de tres meses.
- Modificación de las circunstancias que dieron origen a la concesión del servicio.
- A petición del usuario.

**Artículo 17.º- Revisiones.**

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

2. Los expedientes podrán ser revisados a instancia del interesado. Y para los expedientes que se encuentren en lista de espera se revisaran periódicamente, dependiendo de los cambios que se produzcan en su situación.

**Artículo 18.º- Actualización 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 19.º- 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.

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

**Artículo 20.º- Exclusión de la prestación del servicio.**

Quedan excluidos de la percepción de este servicio, los beneficiarios de Prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD),

**Capítulo tercero****Precio publico por prestación del servicio****Artículo 21.º- Aportación económica del usuario.**

1. 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 la aportación del usuario según la ordenanza nº22 reguladora del precio publico para la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria.

2. La cuota que corresponda abonar al usuario del Servicio de Teleasistencia tendrá como límite máximo el coste real del servicio para el Ayuntamiento de Yecla.

3. En los casos en que el usuario se ausente de su domicilio, deberá comunicarlo con siete días naturales de antelación, excepto si se produce por causa imprevisible, en cuyo caso lo comunicará con posteridad.

4. En los casos de ausencia o bajas temporales, el usuario abonará la mensualidad total.

5. Cuando las ausencias o bajas temporales superen tres meses, se dará baja definitiva, salvo que concurren circunstancias excepcionales que se justificaran con informe- técnico de la trabajadora social.

**Capítulo cuarto****Estatuto de los usuarios****Artículo 22.º- Normas.**

La persona usuaria conoce y acepta que la Central de Teleasistencia dispone de un sistema de grabación automática de llamadas, que tiene como objeto asegurar la correcta prestación del servicio. Su uso es exclusivamente interno, por lo que el servicio de teleasistencia garantiza al/la usuario/a la confidencialidad de la información grabada. La obtención externa de la grabación solo podrá hacerse mediante requerimiento judicial expreso.

El/La usuario/a autoriza al servicio de teleasistencia a utilizar todas las medidas de protección que se consideren necesarias para velar por su integridad física. En este sentido, y dadas las especiales circunstancias de la persona usuaria, autoriza que en caso de perentoria urgencia se proceda a entrar en su



domicilio por parte de los servicios de urgencia y/o seguridad ciudadana, siempre que dicha medida sea necesaria para paliar las situaciones de grave riesgo que pudieran originarse en torno a su persona o vivienda

#### **Artículo 23.º- Derechos.**

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Yecla 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 24.º- Obligaciones.**

Los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Yecla, 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. Utilizar correctamente el terminal de teleasistencia, de acuerdo con las instrucciones recibidas por parte del personal responsable de su instalación o revisión periódica, procurando la correcta conservación de todos los elementos que lo integran, no efectuando manipulaciones indebidas del mismo.
5. Mantener a su alcance, en todo momento, la unidad de control remoto de teleasistencia.
6. Poner en inmediato conocimiento cualquier avería o anomalía que detecten en el funcionamiento del terminal o de la unidad de control remoto.
7. Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando así se determine.
8. El usuario y/o los familiares deberán facilitar la retirada del terminal cuando cause baja en el servicio. Así como devolver en perfecto estado de conservación y uso, el terminal y la unidad de control remoto de teleasistencia domiciliaria, así como los dispositivos de seguridad instalados en la vivienda, cuando se extinga la prestación del servicio.
9. Informar de cualquier modificación de su situación personal que imposibilite la prestación del Servicio y, especialmente, el cambio de domicilio.

#### **Artículo 25.º- Infracciones y sanciones.**

##### **1. INFRACCIONES**

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Infracciones leves

- a) Incumplir las normas, requisitos, procedimientos, y condiciones establecidas para las prestaciones y servicios de teleasistencia.

b) Utilizar inadecuadamente los equipos y otros dispositivos instalados en su vivienda o perturbar las actividades del centro de atención activando el dispositivo sin una finalidad objeto del servicio.

Infracciones graves

a) La reiteración de las faltas leves, desde la tercera cometida.

b) El incumplimiento grave de cualquiera de las normas establecidas en el presente Reglamento.

Infracciones muy graves:

a) La reiteración de las faltas graves desde la tercera cometida, siempre que se hayan sancionado las mismas.

b) Las agresiones físicas o maltrato psicológico a cualquier persona relacionada con el servicio.

## 2. SANCIONES

1.- Por faltas leves:

. Amonestación verbal privada.

. Amonestación individual por escrito.

2.- Por faltas graves:

. Amonestación por escrito

. Suspensión del servicio con un máximo de 3 meses.

3.- Por faltas muy graves:

. Pérdida definitiva de la condición de usuario.

. Medidas disciplinarias previstas en la normativa laboral de aplicación, en el caso de la infracción sea cometida por personal del servicio.

Corresponde al Ilmo. Sr. Alcalde del Ayuntamiento de Yecla la imposición de las sanciones.

Dada la necesidad de establecer el máximo de medidas posibles para asegurar el respeto a las garantías establecidas en la ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y previa a la resolución sancionadora de la Alcaldía, la propuesta se comunicará a la unidad competente en materia de Inspección y Acreditación de Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, quien la ratificará o propondrá otras medidas de aplicación.

Sin perjuicio de lo anterior, todas las faltas, sean leves, graves, o muy graves, así como sus correspondientes sanciones, se comunicarán previamente al interesado y/o a sus familiares o representante legal, estableciéndose un plazo no inferior a diez días para presentar alegaciones si lo estimara conveniente.

### **Artículo 26.º- Régimen de precios.**

El régimen de precios se basará en lo dispuesto en la Ordenanza municipal nº 22, reguladora del Precio Público por la prestación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria.

La cuota que corresponda abonar al usuario del Servicio de Teleasistencia tendrá como límite máximo el coste real del servicio para el Ayuntamiento de Yecla.

La cuantía del precio público regulado en según la ordenanza nº 22 reguladora del precio publico para la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria y se determinará en función de los niveles de renta del obligado al

pago sobre el IPREM que resulte de aplicación en cada año, así como del número de miembros de la unidad familiar, de conformidad con el baremo que figura como anexo 1 en este reglamento.

**Artículo 27.º- Regularización de la participación democrática.**

El/La usuario/a podrá hacer llegar por escrito, por teléfono o por correo electrónico las quejas derivadas de la prestación del servicio o sus sugerencias para una mejor prestación del servicio a los Servicios Sociales MUNICIPALES y a la Central de Atención.

Asimismo se entregará a los usuarios y/o familiares responsables en su caso cuestionarios de evaluación del Servicio con la periodicidad que se estime necesaria.

**Artículo 28.º-. Sistema horario**

Esta comunicación se podrá llevar a cabo las 24 horas del día y los 365 días del año.

**Disposiciones transitorias**

PRIMERA.- Una vez aprobada por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento la presente Ordenanza y publicada en el Boletín Oficial de Región de Murcia, se concederá un plazo de tres 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 del Área de Servicios Sociales, a dictar las disposiciones internas oportunas que puedan completar a los apartados contenidos en estas normas.

SEGUNDA.- Estas normas, una vez aprobadas definitivamente, entrarán en vigor el día siguiente a su publicación en el BORM.

Yecla, 23 de abril de 2013.—El Alcalde, Marcos Ortuño Soto.



ANEXO 1

BAREMO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

**SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA	PUNTOS
Se vale por sí mismo	0
Precisa algún tipo de ayuda	2
Precisa ayuda total	5

**SITUACIÓN DE CONVIVENCIA**

CONVIVENCIA	PUNTOS
Con familiares sin dependencia	0
Con persona con mínima dependencia	1
Con persona totalmente dependiente	3
Vive solo	5

**SITUACIÓN ECONOMICA**

RENDA PER CAPITA MENSUAL	PUNTOS
Solicitantes con capacidad económica superiores a dos veces del IPREM	1
Solicitantes con capacidad económica entre una y dos veces el IPREM	3
Solicitantes con capacidad económica inferiores al IPREM	5



ANEXO 2

SERVICIO  
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA  
Y E C L A

SOLICITUD

**SOLICITANTE:**

NOMBRE Y APELLIDOS: .....

D.N.I.:..... FECHA DE NACIMIENTO:..... ESTADO CIVIL:.....

DOMICILIO:.....TELÉFONO: .....

TIPO                    A     B     C

**EN SU CASO, DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL:**

NOMBRE Y APELLIDOS: .....

D.N.I.:..... PARENTESCO CON INTERESADO:.....

DOMICILIO:.....TELÉFONO: .....

**OTROS BENEFICIARIOS:**

NOMBRE Y APELLIDOS: .....

D.N.I.:..... PARENTESCO CON INTERESADO:.....

DOMICILIO:.....TELÉFONO: .....

TIPO                    B     C

NOMBRE Y APELLIDOS: .....

D.N.I.:..... PARENTESCO CON INTERESADO:.....

DOMICILIO:.....TELÉFONO: .....

TIPO                    B     C

DOCUMENTACIÓN APORTAR

[Empty box for documentation upload]

Bajo mi responsabilidad, DECLARO que los datos y documentos aportados para esta solicitud son ciertos y me comprometo a comunicar cualquier variación que en el futuro pueda producirse en mi situación social, familiar o económica.

Yecla,                    de                    del 200

Fdo.:.....

**ILMO. SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE YECLA**