ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA

Aprobada por acuerdo plenario de 30 de abril de 2020.
Publicación B.O.P.: 8 de junio de 2020.
Aplicable a partir de: 23 de junio de 2020.

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA

ÍNDICE

PREÁMBULO

CAPÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1. Objeto del servicio
Artículo 2. Finalidad del servicio
Artículo 3. Ámbito de aplicación
Artículo 4. Principios rectores
Artículo 5. Financiación
Artículo 6. Extensión y límites
Artículo 7. Gestión del servicio
Artículo 8. Coste del Servicio

CAPÍTULO 2. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
Artículo 9. Concepto
Artículo 10. Modalidades de Teleasistencia
Artículo 11. Concepto de Teleasistencia básica
Artículo 12. Servicios de Teleasistencia básica
Artículo 13. Tecnología asociada a los servicios de Teleasistencia Básica
Artículo 14. Concepto de servicio de Teleasistencia Avanzada
Artículo 15. Servicios asociados a la Teleasistencia avanzada
Artículo 16. Tecnología asociada a la Teleasistencia avanzada

CAPÍTULO 3. TITULARES DE DERECHO
Artículo 17. Personas beneficiarias
Artículo 18. Requisitos de las personas beneficiarias
Artículo 19. Consideración de unidad de convivencia
Artículo 20.- Determinación de los ingresos
Artículo 21. Exclusión de las personas beneficiarias
Artículo 22. Valoración del riesgo de las personas usuarias
Artículo 23. Tipología de perfiles de riesgo

CAPÍTULO 4. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS
Artículo 24. Derechos de las personas usuarias
Artículo 25. Deberes de las personas usuarias
Artículo 26. Compatibilidades Artículo 26. Deberes de las personas usuarias

Artículo 27. Incompatibilidades

CAPÍTULO 5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Artículo 28. Características del Servicio
Artículo 29. Recursos técnicos
Artículo 30. Dispositivos tecnológicos
Artículo 31. Atención social y apoyo personal telefónico
Artículo 32. Atención presencial en el domicilio
Artículo 33. Atención, orientación y apoyo al entorno sociofamiliar
Artículo 34.- Programa de Actividades Socioculturales
Artículo 35. Recursos humanos de atención al Servicio de Teleasistencia

CAPÍTULO 6. RECONOCIMIENTO DE LA PRESTACIÓN
Artículo 36. Solicitud
Artículo 37. Lugar de presentación
Artículo 38. Documentación
Artículo 39.- Plazo de presentación de solicitudes
Artículo 40. Instrucción del expediente
Artículo 41. Valoración del expediente y criterios de prestación
Artículo 42. Procedimiento de urgencia
Artículo 43. Lista de espera
Artículo 44. Resolución
Artículo 45. Alta en el servicio
Artículo 46. Intervención
Artículo 47. Seguimiento
Artículo 48. Modificación del servicio
Artículo 49. Baja Temporal
Artículo 50. Baja definitiva
Artículo 51.- Recursos
Artículo 52. Protección de datos

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA
DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA
DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA
DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA
DISPOSICIÓN TRANSITORIA
DISPOSICIÓN FINAL

PREÁMBULO

La universalización de los Sistemas de Protección Social y las nuevas tecnologías, ponen a disposición de las áreas sociales los medios técnicos idóneos para hacer frente a las situaciones más complejas y permiten que colectivos de población necesitada logren su normalización e inclusión social, manteniendo en lo posible, su autonomía personal y previniendo situaciones de desarraigo del entorno familiar y social.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es una prestación social que, a través de una línea telefónica (fija o móvil) compatible con el sistema, y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, permite a las personas mayores y/o "personas con discapacidad/diversidad funcional", ponerse en comunicación con un Centro de Atención de llamadas, con personal especializado, para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos y materiales

La Constitución Española de 1978 en su Título I, Capítulo III, señala los principios rectores de la política social y económica estableciendo que los poderes públicos asegurarán la protección social, económica y jurídica, promoviendo las condiciones favorables para el progreso social y económico. Los sistemas de servicios sociales constituyen un pilar básico del Estado Social y Democrático de Derecho y el artículo 148.1.20 faculta a las comunidades autónomas a asumir competencias en materia de asistencia social.

Por una parte, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen ocal, en el artículo 25.2.e) determina que los municipios ejercerán en todo caso como competencias propias la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social; a su vez, el artículo 26.1.c) del mismo texto legal determina la obligatoriedad para los municipios con población superior a 20.000 habitantes de prestar el servicio de evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.

El Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, que surge en 1988 de mano del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de la Dirección General de Acción Social, se creó "para articular la cooperación económica y técnica entre la Administración del Estado y las Comunidades Autónomas, para colaborar con las Entidades Locales en el cumplimiento de las Derechos que (…) han de llevar a cabo en relación con la prestación de Servicios Sociales constituyendo los fundamentos del sistema de asistencia y protección social en busca de la consolidación de una red de servicios sociales de gestión local, desde la perspectiva metodológica y técnica de la concertación y la cooperación entre administraciones (estatal, autonómica y local).

Cada año se renueva el acuerdo en el que, desde su primera edición, contempla, entre otras, Información y orientación, Ayuda a Domicilio, Alojamiento y Convivencia y Prevención e Inserción Social.

Por otra parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, establece en su artículo 15, entre los servicios recogidos en el catálogo el servicio de teleasistencia y, en su artículo 22.1 determina que es un servicio que facilita la asistencia a las personas beneficiarias 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 e indica que se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana en el artículo 49.1. 24º otorga a la Generalitat Valenciana competencia en materia de servicios sociales, desarrollada para la administración local en los artículos 33.3.k) y 50.1.a) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana establece en el artículo 29 las competencias propias de los municipios destacando, la detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales y la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico. Por otra parte, el artículo 36 enumera el catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y en su apartado h) define la Teleasistencia como la atención personalizada a través de medios tecnológicos y de acompañamiento personal, entre otros, para facilitar la permanencia en el domicilio de las personas proporcionando una respuesta inmediata ante situaciones de soledad, aislamiento, inseguridad, accidente o emergencia.

La redacción de la presente ordenanza se ha realizado conforme a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En referencia a dichos principios, tiene que subrayarse que esta norma se basa en el principio de necesidad de establecer una normativa reguladora de la prestación del servicio de Teleasistencia, como legislación de interés general, dadas las competencias municipales en esta materia dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana . En cuanto al principio de proporcionalidad, la iniciativa que se propone contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos Derechos a los destinatarios.

El principio de seguridad jurídica se ejerce dado que la norma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones del personal técnico de los Servicios sociales.

Los principios de participación y transparencia han sido tenidos en cuenta en la redacción y elaboración del presente articulado, habiendo sido sometido el texto de proyecto de ordenanza a la consideración tanto del personal técnico del propio Ayuntamiento de Valencia cómo de las personas e instituciones interesadas a través del proceso de consulta pública, así como posibilitando el acceso sencillo, universal y actualizado a la normativa y a los documentos propios de su proceso de elaboración.

Se han puesto en práctica los principios de eficacia y eficiencia diseñando una normativa que evite cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

Finalmente, la presente disposición no implica un mayor coste que el consta en el presupuesto municipal por lo que no afecta a los ingresos o gastos públicos.

El fundamento metodológico de esta ordenanza es servir de instrumento dentro de una intervención inclusiva y una atención integral centrada en la persona como sujeto de los derechos sociales, para cubrir las necesidades para promover con ello su desarrollo y autonomía ofreciendo una atención continuada y con acompañamiento por las personas profesionales que componen los equipos desde las intervenciones de forma interdisciplinar ante las necesidades.

Siendo necesario proceder a la mejor y más completa regulación de esta prestación persiguiendo los estándares de calidad en la prestación y el nivel de satisfacción en los usuarios, se elabora la presente Ordenanza Reguladora del Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria, que a continuación se expone, con carácter de recurso preventivo, evitando interferir con las normas reguladoras de otros derechos y las prestaciones consecuentes que se aseguren a los ciudadanos en desarrollo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Con la elaboración y la aprobación de la Ordenanza municipal del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, el Ayuntamiento de València pretende hacer visible este servicio entre la ciudadanía de València y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con este servicio y las responsabilidades y derechos que contraen al recibirlo. Por otra parte, el objetivo es aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio y mostrar y aportar transparencia en su gestión.

CAPÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del servicio

La presente ordenanza tiene por objeto:

a) Regular en el ámbito de la ciudad de València la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria, en adelante TAD.

b) Establecer el procedimiento aplicable para la tramitación y adjudicación del citado servicio, así como determinar su régimen de incompatibilidades.

c) Aprobar los baremos, mediante los que se establecen los criterios que permitirán identificar las situaciones de necesidad de los solicitantes.

Artículo 2.- Finalidad del servicio

1. La finalidad de la TAD es promover una mejor calidad de vida de las personas beneficiarias que se hallen en situación de vulnerabilidad ya sea por edad, aislamiento social, discapacidad o problemas de salud, potenciando su autonomía personal, la de su entorno familiar y socio-comunitario y unas condiciones adecuadas de convivencia que faciliten la permanencia en el domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

2. Los objetivos del servicio de TAD pueden clasificarse en:

a) Objetivos generales:

1. Estimular la autonomía personal e independencia de las personas mayores y/o de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida.
2. Estimular la autonomía personal e independencia de las “personas con discapacidad/diversidad funcional”, de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida
3. Favorecer la permanencia de estas personas, más vulnerables, en su medio habitual de vida, evitando internamientos innecesarios.
4. Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales y/o médicas.

b) Objetivos específicos:

1. Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.

2. Posibilitar la prestación de apoyo especializado durante las 24 horas, los 365 días del año ante cualquier situación de emergencia, soledad, o estado de riesgo en que se puedan encontrar las personas usuarias del servicio.
3. Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
4. Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad a los usuarios/as.
5. Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, dependencia o soledad. También por razones discapacidad/diversidad funcional.
6. Favorecer la independencia y la autonomía de las personas en situación de riesgo bio-psico-social (apoyo en el propio hogar).
7. Facilitar el contacto de la persona usuaria con su entorno socio-familiar.
8. Asegurar la intervención inmediata ante crisis personales, sociales o sanitarias.
9. Potenciar la implantación de nuevas tecnologías para mejorar las prestaciones de los servicios sociales.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación

La presente ordenanza se aplicará a la prestación de la TAD que se realice en la ciudad de València gestionada y financiada por el Ayuntamiento de València.

Artículo 4.- Principios rectores

La prestación del Servicio de TAD tendrá como base la orientación hacia la justicia social, el desarrollo humano, el enfoque comunitario, la perspectiva de género, la no discriminación y la igualdad en la diversidad y se regirán por los principios rectores que se enuncian a continuación:

a) *Universalidad*. Se garantizará el acceso a los servicios sociales a todas las personas, en condiciones de igualdad, accesibilidad universal y equidad.

b) *Responsabilidad Pública*. Los poderes públicos garantizarán la existencia del Servicio de TAD mediante la dotación de personal, recursos técnicos y financieros, de las infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos.

c) *Responsabilidad institucional en la atención*. Se contará con la figura de profesional de referencia, con la que las personas que accedan a solicitar una prestación, realizarán todas sus actuaciones. La finalidad es dar coherencia y continuidad al itinerario de intervenciones y garantizar el acceso a las diferentes prestaciones y servicios. Se procurará la continuidad de la atención de las

personas usuarias por todos los medios al alcance de la institución, durante el periodo temporal en que la precisen.

d) *Prevención*. Se actuará preferentemente sobre las causas que originen las necesidades sociales, dando la debida prioridad a las acciones preventivas.

e) *Promoción de la autonomía personal y de la vida independiente*. Se favorecerán las condiciones necesarias para desarrollar y consolidar los vínculos sociales de las personas, familias o unidad de convivencia y los grupos en el ámbito de la comunidad, como herramientas de transformación social.

f) *Orientación centrada en la persona*. Se garantizará la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada.

g) *Promoción de la intervención para la inclusión*. Se procurará la utilización de las prestaciones para el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario, siempre que la prescripción lo considere más adecuado.

h) *Calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios*. Se establecerán unos estándares mínimos de calidad para las prestaciones sociales, orientados a su mejora continua.

Artículo 5.- Financiación

1.- El Ayuntamiento de València destinará al Servicio de TAD, la financiación que se proponga desde el Servicio de Bienestar Social, dentro de los límites económicos que para cada anualidad se disponga en la aplicación presupuestaria KC150 23100 22799.

2.- La mencionada partida podrá ser incrementada en función de las modificaciones de créditos que eventualmente pueda aprobar la Corporación ante la circunstancia de agotamiento de la dotación y de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria del ente.

Artículo 6.- Extensión y límites.

1.- La extensión y límites de los servicios que puedan reconocerse vendrán condicionados por la limitación presupuestaria anual, y, asimismo, se tendrán en cuenta los criterios establecidos en la presente ordenanza.

2.- En el caso de que por el carácter limitado de los créditos se haga necesario fijar un orden de prelación, se confeccionará una lista de espera teniendo en cuenta los siguientes criterios:

a. Mayor puntuación en la aplicación del baremo, priorizando casos urgentes que sean valorados por las figuras profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales
b. Menor capacidad económica personal del usuario.
c. Edad de la persona solicitante.
d. Personas en situaciones de angustia motivadas por el aislamiento social y/o familiar y desarraigo.
e. Personas con dificultades de movilidad y/o caídas frecuentes y/ o situaciones de fragilidad.

Artículo 7.- Gestión del servicio

El Servicio de TAD se presta mediante gestión indirecta, por la adjudicataria del contrato de servicios de TAD.

Artículo 8.- Coste del Servicio

El servicio es gratuito para el usuario.

CAPÍTULO 2. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

Artículo 9.- Concepto

1.- El Servicio de TAD es una prestación técnica de atención, apoyo personalizado e intervención social enmarcado en el contexto de los Servicios Sociales de Atención primaria.

2. Es un servicio de atención domiciliaria que funciona a través de la línea telefónica, con un equipo de comunicación e informático específico ubicado en un Centro de Atención y en el domicilio de las personas beneficiarias, permitiendo a éstas mediante la utilización de una unidad de control remoto (colgante o pulsera), entrar en contacto verbal “manos libres”. Así, se facilita la asistencia a las personas usuarias de forma ininterrumpida y permanente, las 24 horas del día y los 365 días del año, con ese Centro de Atención, que cuenta con medios personales especializados y técnicos necesarios para dar respuesta inmediata y adecuada a la crisis por situaciones de emergencia, necesidad social, soledad y/o aislamiento.
De este modo se movilizan los medios propios de la persona usuaria o se movilizan otros recursos humanos o materiales de la empresa adjudicataria.

3. La teleasistencia podrá ser fija en el domicilio de la persona usuaria. Se valorará la indicación del uso de la teleasistencia móvil 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/diversidad funcional o situación de soledad y que estén habituadas al manejo de nuevas tecnologías o con una adecuada predisposición a ser entrenada en el mismo 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.

Artículo 10.- Modalidades de Teleasistencia

Existen dos tipos de teleasistencia: básica y avanzada.

Artículo 11.- Concepto de Teleasistencia básica

1.- El servicio de teleasistencia básica, consiste en facilitar asistencia a las personas beneficiarias de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, necesidad social, soledad y aislamiento.

2.- Se lleva a cabo a través de la instalación de un terminal en la vivienda de la persona beneficiaria conectado a una central receptora, con la que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de una unidad de control remoto (pulsador).

Artículo 12.- Servicios de Teleasistencia básica

Los servicios que se prestan en el domicilio serán los siguientes:

1. Instalación y mantenimiento de los terminales de Teleasistencia domiciliaria.
2. Información sobre los equipos, proporcionada a las personas usuarias según la modalidad por la que muestren preferencia: escrita en formato impreso comprensible y accesible, disponible en braille y escrita en formato electrónico accesible.
3. Atención las 24 horas del día los 365 días del año.

4. Atención directa dando respuesta adecuada a la necesidad o movilizando otros recursos humanos o materiales propios de la persona usuaria o existentes en la ciudad de València.
5. Atención personal por iniciativa de la entidad prestadora del servicio o a petición de las personas usuarias o personas cuidadoras, que cubrirá como mínimo funciones como agenda personalizada, resolución de dudas e intervención psicosocial:
    a. Agenda personalizada, con comunicaciones establecidas por el propio servicio de teleasistencia para recordar datos importantes sobre la salud (tratamientos crónicos, consulta médica), gestiones sociales, campañas, o cualesquiera otros.
    b. Resolución de cuestiones y dudas que le puedan surgir a la persona usuaria, persona cuidadora y familiares de las personas usuarias en un teléfono específico y de llamada gratuita.
    c. Unidad móvil, en su caso, entendida como el conjunto de medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el centro de atención, con la intervención presencial, para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento de los terminales.
    d. Información sobre recursos sociales.
6. Entrega de llaves que queden en custodia por parte de la Entidad, salvo las personas usuarias que no las faciliten.
7. Emisión de comunicaciones para el seguimiento de la persona usuaria desde el centro de atención y comunicaciones de cortesía (felicitación de cumpleaños, en situaciones de convalecencia, etc) así como de control de ausencia domiciliaria de las personas usuarias.
8. Información permanente desde el Centro de Atención a las personas usuarias y personas cuidadoras que lo demanden y sobre actividades de interés para las mismas.

Artículo 13.- Tecnología asociada a los servicios de Teleasistencia Básica

La tecnología asociada a los servicios de Teleasistencia Básica será:

1. Los dispositivos domiciliarios posibilitan la recepción y emisión de comunicaciones, a través de la terminal y las unidades de control remoto.
2. El centro de atención a la persona usuaria.
3. Tanto los dispositivos domiciliarios como la tecnología (hardware y software) utilizada por la persona usuaria con el centro de atención son universalmente accesibles, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, teniendo en cuenta la diversidad que puede darse entre las personas usuarias en cuanto a sus

capacidades y limitaciones. Entre estas se encuentran las relacionadas con el funcionamiento cognitivo y la comunicación, la visión y audición, la movilidad y el manejo de los dispositivos.

4. El terminal domiciliario tiene pulsadores o botones diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades de la persona usuaria.

Artículo 14.- Concepto del servicio de Teleasistencia Avanzada

1. La teleasistencia avanzada es aquella que incluye, además, de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria precise, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o ambos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada. Para considerar que se está prestando un servicio de Teleasistencia Avanzada será necesario que se realice un contacto directo y habitual con la persona usuaria y que como mínimo disponga de dos de los servicios que se detallan en el artículo siguiente.

2. Este tipo de teleasistencia trata de complementar el equipamiento tecnológico de la Teleasistencia básica, a través de diferentes dispositivos periféricos que permitan monitorizar el entorno de la persona usuaria, logrando con ello disponer de una información más completa e inmediata ante posibles situaciones de riesgo.

Artículo 15.- Servicios asociados a la Teleasistencia avanzada

Serán servicios de Tecnología avanzada:

1. Servicios en el domicilio:
    a. Supervisión remota que pueda interpretar información con configuración personalizada por cada persona usuaria mediante la detección del patrón de actividad y generación de alertas y procesos de atención en función de la situación detectada, que permita identificar nivel de urgencia y tipo de atención a prestar y que no esté comprendido en el supuesto de supervisión remota fuera del domicilio.
    b. Detección de situaciones de riesgo o emergencia por incidencias en el domicilio (escapes de gas, de agua, de fuego y otras).

c. Detección de alteraciones en los hábitos o rutinas y de incidencias relativas a la actividad de la persona usuaria en el domicilio (por ejemplo, caídas). La detección de estas incidencias puede alertar sobre una situación que requiera atención.
d. Recibirán, tanto las personas usuarias como, en su caso, las personas cuidadoras, pautas para favorecer su autonomía personal.

2. Servicios fuera del domicilio:
    a. Supervisión remota y detección de situaciones de riesgo o emergencia, que permita identificar nivel de urgencia y tipo de atención a prestar y que no este comprendido en el supuesto de supervisión remota en el domicilio.
    b. Teleasistencia móvil con geolocalización.

3. Programas de atención integral: Se podrán incluir como programas en el servicio de teleasistencia avanzada o básica, la atención y seguimiento de las personas beneficiarias a través de los distintos servicios específicos en materia de prevención, promoción de la inclusión y de la autonomía personal, apoyo a la persona cuidadora o actuaciones especiales que se desarrollen en el municipio tales como:
    a. Programa de atención psicosocial.
    b. Programa de promoción del Envejecimiento Activo y Saludable.
    c. Programas de prevención y detección de deterioro cognitivo.
    d. Programas de Telemonitorización de personas con enfermedades crónicas.
    e. Programa de atención, orientación y apoyo sociofamiliar.
    f. Programa de prevención y actuación ante caídas reiteradas.
    g. Programa de prevención y actuación ante malos tratos.
    h. Programa de actuación tras alta hospitalaria.
    i. Programa de actuación para combatir la pobreza energética.
    j. Programa de actuación y acompañamiento al duelo.
    k. Programa de actuación para usuarios crónicos complejos.
    l. Protocolos especiales:
        i. Atención en situaciones de duelo.
        ii. Campaña contra la soledad
        iii. Campaña de seguridad en el hogar
        iv. Prevención suicidio.
        v. Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes.

Artículo 16.- Tecnología asociada a la Teleasistencia avanzada

1. Los dispositivos tecnológicos asociados a los servicios de Teleasistencia avanzada son entre otros:

a. Detectores de caídas, escapes de gas, de agua, humo, de fuego, inactividad, inundación, sensor de enuresis, sensor de temperaturas extremas, camino de luces y otros.
b. Sensores de patrones de conducta.
c. Dispositivos adaptados a la discapacidad/diversidad funcional sensorial, teléfono de teclas grandes, solución para dificultades de audición y pulsador adaptado.
d. Dispositivos que contemplen como funciones principales la localización y alertas de zona a través de GPS.
e. Smartphone/tablet accesibles y adaptados para la recepción de mensajes y eventos, agenda personal o compartida con la persona cuidadora, comunicación de incidencias, o envío de pictogramas y mensajes preestablecidos.
f. Otros dispositivos y/o soluciones tecnológicas universalmente accesibles que puedan facilitar los servicios descritos en los apartados anteriores.

2. Esta tecnología se considera adecuada para las personas que tengan alguna de las características que a continuación se relacionan:

a. Personas que requieren apoyos con seguridad e independencia en su hogar como complemento a otros servicios.
b. Personas en riesgo de soledad, aislamiento o peligro.
c. Personas en riesgo de accidente o pérdida de conciencia.
d. Personas con discapacidad/diversidad funcional y/o en situación de dependencia
e. Personas con dificultades en la movilidad.
f. Personas con enfermedades crónicas.
g. Personas con limitaciones temporales.
h. Personas en situación de deterioro cognitivo leves o con inicios y señales de olvidos.
i. Personas con incontinencia.
j. Personas con necesidades de mejora o rehabilitación física, cognitiva y/o funcional.

CAPÍTULO 3. TITULARES DE DERECHO

Artículo 17.- Personas beneficiarias

1. Con carácter general y siempre que reúnan los requisitos establecidos a continuación, para el acceso al servicio, podrán ser personas usuarias de Teleasistencia Domiciliaria

todas aquéllas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad/diversidad funcional, enfermedad o aislamiento social.

2. Podrán ser destinatarias del servicio municipal de TAD las personas mayores y las "personas con discapacidad/diversidad funcional", que teniendo cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación, higiene personal y domicilio, vivan solas permanentemente o bien que, aunque convivan con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad o discapacidad/diversidad funcional.

Artículo 18.- Requisitos de las personas beneficiarias

1. Los requisitos para poder ser beneficiario/a de este servicio son:
    a. Estar empadronados en el municipio de València.
    b. Ser mayor de 65 años o tener 18 años o más con reconocimiento de la condición de Personas con diversidad funcional o discapacidad y/o, incapacidad permanente total, incapacidad absoluta o Gran invalidez.
    c. Vivir solos/as o bien en compañía de personas en situación similar de edad y características.
    d. No necesitar atención presencial continuada de otras personas. No se contempla incluir en el programa a aquellas personas o unidades de convivencia que cuenten con ella o la requieran por cualquier circunstancia.
    e. Disponer o estar en condiciones de disponer de línea telefónica y de suministro eléctrico en su domicilio. No obstante lo anterior, en el supuesto de que no se disponga de línea telefónica fija o que ésta no sea compatible con el equipo de teleasistencia, la entidad adjudicataria facilitará los medios técnicos necesarios para garantizar la atención de las personas usuarias.
    f. Que los ingresos brutos anuales para unidades de convivencia unipersonales no superen 3 veces el valor del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) anual de 12 pagas y 3.5 veces el IPREM para unidades de convivencia de dos o más solicitantes.
    g. Obtener una puntuación que le permita ser incluido entre el número de teleasistencias previstas según dotación presupuestaria.
    h. Tener cubiertas las necesidades básicas ya que el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un recurso complementario que precisa de la existencia de unos mínimos que garanticen el mantenimiento de la persona en el domicilio.

Artículo 19. Consideración de unidad de convivencia

A los efectos de esta ordenanza, por unidad de convivencia es aquella formada por al menos dos personas y en la que todos/as los que conviven cumplan los requisitos de acceso a este Servicio sin importar el parentesco entre ellos.

Artículo 20.- Determinación de la capacidad económica

1. La capacidad económica de la persona usuaria se determina por su renta personal. Se entiende por renta personal de la persona usuaria la totalidad de los ingresos derivados de:

a) Los rendimientos del trabajo, incluidas pensiones y prestaciones de previsión social, cualquiera que sea su régimen, exceptuándose, las pagas extraordinarias.
b) Los rendimientos del capital mobiliario e inmobiliario.
c) Las imputaciones de renta que se establezcan por ley.
d) Los rendimientos de las actividades económicas.
e) Las ganancias y pérdidas patrimoniales.

Estos ingresos se computarán en los términos establecidos para los distintos componentes de renta en la normativa reguladora del impuesto sobre la renta de las personas físicas.

2. Asimismo, para determinar la renta personal de la persona usuaria se tendrán en cuentas las siguientes reglas:

a) No se computarán como renta personal, las cuantías de las prestaciones por hijo a cargo.

b) En el supuesto de que la persona interesada deba satisfacer pensiones compensatorias a favor del cónyuge y/o anualidades por alimentos, deberán acompañar la correspondiente sentencia judicial, de la que se derive, cuantía que se restará de los ingresos computados. En caso de ser beneficiario/a de dicha pensión, se sumará como un ingreso en el cómputo de su capacidad económica.

c) Se excluye del cómputo los complementos de tercera persona de las prestaciones de la Seguridad Social contributivas y no contributivas.

3. En el caso de que se produjera alguna variación, por cualquier circunstancia, en los ingresos de la unidad familiar, la persona usuaria lo pondrá en conocimiento de su Centro Municipal de Servicios Sociales para realizar las modificaciones oportunas. Los efectos

económicos de estas modificaciones tendrán lugar desde el día 1 del mes siguiente al que se haya comunicado los cambios.

Artículo 21.- Exclusión de las personas beneficiarias

No se atenderá desde este Programa a las personas que:

a. En aplicación de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y desarrollos normativos vinculados a la misma, cuenten con resolución que les otorgue por su grado, el derecho al servicio de teleasistencia incluido dentro del ámbito de la citada ley.
b. Vivir acompañados de personas que no cumplen los requisitos.
c. Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, y por el buen funcionamiento del servicio, se podrán excluir aquellas personas que, por sus problemas de salud, no puedan utilizar adecuadamente este recurso.

Artículo 22.- Valoración del riesgo de las personas usuarias

1. La metodología utilizada en la prestación de la TAD será la Atención centrada en la persona, teniendo en cuenta sus necesidades, preferencias y situación personal y socio-familiar, con el objetivo de proporcionar respuestas diferentes.

2.En la valoración de la persona y su situación individual se favorecerá su participación y opinión, y se identificará su nivel de riesgo social mediante la aplicación de tests específicos, así como con la información obtenida por parte de la persona usuaria y, en su caso, personas cuidadoras o familiares mediante entrevistas. Complementariamente, se valorarán los riesgos potenciales de la persona en su hogar (barreras arquitectónicas, instalaciones eléctricas, gas butano etc…) o los riesgos potenciales de la persona determinados por su estado de salud (enfermedades crónicas con un alto riesgo de caídas o desmayos).

3. Los riesgos pueden ser leve, moderado y severo, que determinarán algunas de las actuaciones y respuestas del Servicio de TAD. Para la definición de los perfiles de riesgo, se tendrán en cuenta, al menos, los siguientes ítems:

a. Nivel de autonomía personal.

b. Red de apoyo.
c. Situaciones complejas, como son las de vulnerabilidad, aislamiento, violencia o abuso, negligencia y similares, valoradas por los Servicios Sociales.
d. Frecuencia de salidas a la calle manteniendo relaciones sociales espontáneas.
e. Nº de visitas domiciliarias que recibe a la semana.
f. Convivencia: si la persona usuaria vive sola o, por el contrario, vive acompañada de persona capaz de proporcionarle los cuidados que precise.

Artículo 23.- Tipología de perfiles de riesgo

1. Serán perfil de riesgo social severo:
   a. Personas que, viviendo solas, no salen habitualmente de su domicilio.
   b. Personas en situaciones complejas, como son las de vulnerabilidad, aislamiento, violencia o abuso, negligencia y similares, valoradas por los Servicios Sociales.

2.Será perfil de riesgo social moderado:

   a. Personas que, viviendo solas, salen habitualmente de su domicilio, pero refieren no disponer de ayuda en caso necesario.
   b. Personas que viven acompañadas, pero que carecen de ayuda en caso necesario, independientemente de que salgan o no la calle.

3. Será perfil de riesgo social leve:

   a. Personas que viven acompañadas y tienen ayuda, si la precisan.
   b. Personas que, viviendo solas, salen habitualmente de su domicilio y tienen a quién acudir si precisan ayuda.

CAPÍTULO 4. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

Artículo 24.- Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias tienen derecho a:
   a. A ser informado, en formato accesible comprensible y de manera veraz antes del inicio del servicio de sus derechos y de las características y normativa del servicio
   b. A recibir la prestación de TAD con la máxima diligencia, buena fe, puntualidad y cuidado; a recibir una atención con corrección, respeto y cordialidad por parte de los profesionales especializados y cualificados que intervienen en el Servicio.

c. A ser informadas de manera accesible y comprensible con la antelación suficiente, de cualquier modificación en las condiciones del Servicio
d. A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, discapacidad/diversidad funcional, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los criterios de selección.
e. A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas.
f. A tener garantizada, de conformidad con la normativa específica de aplicación, la protección de sus datos personales, su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos, de manera que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional. Así como el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, garantizando la accesibilidad para su adecuado ejercicio.
g. Pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio, así como ser avisados con anticipo de posibles visitas domiciliarias relacionadas con el servicio.
h. 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 del terminal en caso de baja o la sustitución en caso de avería, sin perjuicio del ejercicio diligente de las potestades de supervisión en la ejecución del contrato público que ostente la Corporación, como garantía última de las personas usuarias.
i. A tener garantizada la seguridad en la custodia de las llaves del domicilio.
j. A una intervención rápida y adecuada cuando se produzca una situación de emergencia.
k. A solicitar la baja temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
l. A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
m. A hacer uso del sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias del Ayuntamiento de València concernientes al funcionamiento o mejora del Servicio, así como a recibir respuesta sobre las mismas.
n. A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

Artículo 25.- Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias tienen la responsabilidad de:

a. Proporcionar de forma veraz toda la información sanitaria y social necesaria para recibir la prestación, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para tramitar su solicitud.

b. Facilitar el acceso a la vivienda a la entidad adjudicataria para la instalación, mantenimiento, o retirada del terminal.
c. Permitir la instalación del terminal y, en su caso, de los periféricos, en su domicilio. Mantenerlos en el domicilio en buenas condiciones, hasta el día de su retirada por personal autorizado.
d. Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del Servicio, con las garantías y en los términos previsto a la legislación específica de protección de datos.
e. Declarar cualquier variación en las circunstancias específicas que afectan a los requisitos para ser usuario, a la situación de convivencia, o al apoyo y cuidados presenciales y continuos por parte de otras personas en cuanto que afectan al carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.
f. Comunicar con suficiente antelación, a la Central de Atención, las ausencias del domicilio, sean estas puntuales, superiores a 48 horas, o de una duración más prolongada, con vistas a facilitar un mejor seguimiento.
g. Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará dicha ausencia al trabajador social de su CMSS además de a la Central de Atención.
h. El cuidado correcto y devolución posterior del equipamiento que se le entrega, una vez que cesa la necesidad.
i. El cumplimiento de los compromisos que se adquieran con el servicio.
j. Favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de los profesionales del Servicio. Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el Servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales. Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.
k. Facilitar los datos personales de dos personas de contacto en el modelo establecido.
l. La cesión a la entidad prestataria del servicio, de las llaves de entrada a su vivienda, que conlleva la custodia de estas por parte de la entidad gestora y el compromiso de que, únicamente serán utilizadas en caso de fuerza mayor o emergencia grave, ante la imposibilidad de acceder al domicilio. El consentimiento informado para dicha cesión será documentado en formato accesible y comprensible, entregando copia del mismo a la persona usuaria. Dichas llaves le serán devueltas al usuario o a la persona en quien delegue, cuando cause baja en el servicio.

Artículo 26. Compatibilidades

La prestación del servicio de TAD municipal será compatible con otros recursos municipales tales como Servicio de Ayuda a domicilio, Menjar a casa o Centro de día, así como otros recursos privados o públicos similares, que permitan el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual.

Artículo 27. Incompatibilidades

La prestación del servicio de TAD municipal será incompatible con:

a. El reconocimiento a la persona solicitante de la situación de dependencia en cualquiera de sus grados, de conformidad con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, siempre que el Programa Individualizado de Atención contemple la concesión de esta prestación dentro de dicho sistema.
b. El recurso de ingreso residencial permanente.

CAPÍTULO 5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Artículo 28.- Características del Servicio

El Servicio de TAD incluye los recursos técnicos, dispositivos tecnológicos, la atención social y apoyo personal telefónico, la atención presencial en el domicilio, la atención, orientación y apoyo al entorno sociofamiliar, programa de actividades socioculturales y los recursos humanos destinados a la prestación del servicio.

Artículo 29.- Recursos técnicos

1- Centro de atención (CA): Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (Terminal, UCR, sistemas periféricos).

2. Base de la Unidad Móvil**:** Es un recurso que puede estar ubicado en el mismo espacio que el CA. Tiene por objeto garantizar la gestión y coordinación de la atención presencial en el domicilio que se presta a las personas usuarias como respuesta a una demanda de ayuda, generalmente considerada como emergencia.

3.- Unidades Móviles (UMO): Comprende el conjunto de medio humanos y materiales con carácter móvil que complementa los servicios prestados desde el centro de atención con la intervención presencial en el domicilio, para prestar apoyo personal ante situaciones de

emergencia o actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de teleasistencia.

Artículo 30.- Dispositivos tecnológicos

1. Se incluyen la instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento, reparación y reposición de los dispositivos de Teleasistencia, así como, en idénticos términos, las de las adaptaciones/ajustes que se precisen para garantizar su accesibilidad universal, que permanecerán en el domicilio de las personas usuarias en régimen de cesión. La TAD se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica. Consta de:

a) Terminal de Teleasistencia: dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y/o la línea telefónica que permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con el CA con solo pulsar un botón.

b) Unidad de Control Remoto (UCR): es el elemento que transmite la señal codificada de activación de alarma al terminal, vía radio, desde cualquier parte del domicilio. 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.

c) Periféricos de tecnología avanzada: son sistemas tecnológicos que complementan el Servicio de TAD, ofreciendo seguridad, prevención de situaciones de riesgo y monitorización del estilo de vida de la persona usuaria. Asimismo, aportan un valor añadido al Servicio TAD de, ofreciendo mayor calidad.

Artículo 31.- Atención social y apoyo personal telefónico

1.Se presta atención a las personas usuarias 24 horas al día, todos los días del año, garantizando una comunicación interpersonal, bidireccional entre la persona usuaria y el Centro de Atención, tantas veces como sea necesario.

2. El coste de esta llamada no podrá ser nunca de tarifación especial o adicional, teniendo que considerarse como máximo el equivalente al precio de una llamada local.

3. Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona usuaria, el CA sólo podrá establecer contacto con el domicilio a través del terminal, si ha habido una pulsación de la UCR o terminal, o una activación de los dispositivos periféricos. En el resto de situaciones en las que el CA deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse a través del teléfono de la persona usuaria.

4. Ante cualquier pulsación realizada desde el domicilio, y mientras el sistema establece comunicación con el CA, el equipo emitirá una grabación de voz en la que informe que se ha establecido comunicación con el Servicio de TAD del Ayuntamiento de València y que por seguridad de la persona usuaria, la conversación será grabada con los requisitos que para este sistema marca la ley. Esta locución será determinada por el Ayuntamiento de València, y será la misma para todas las personas usuarias del Servicio.

5. Cuando la persona usuaria realice una pulsación, el personal operador del CA será el encargado de atenderla. Se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, y utilizar en todo momento un trato de respeto y amabilidad. El operador entrará en comunicación verbal con el usuario en la lengua que éste se exprese (valenciano/castellano) y, en su caso, a través de los sistemas de comunicación alternativa que para garantizar la accesibilidad universal se hayan adoptado y teniendo en cuenta sus datos y los recursos públicos y privados de que dispone, intentará obtener la mayor información posible para dar una solución rápida al problema planteado.

6. Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde el CA.

7. Las llamadas o pulsaciones atendidas en el CA producirán la activación del sistema informático, mostrando la codificación de la persona usuaria con la siguiente información:

a. Identificación del terminal o dispositivo que genera la alarma.
b. Identificación de la persona que hace la llamada y sus datos más relevantes.
c. Acceso al expediente completo.
d. Recursos propios de la persona a movilizar, en caso necesario.
e. Procedimientos de actuación ante incidencias.
f. Otros datos o información que se consideren de interés para prestar una atención de calidad.

8. Tipología de comunicaciones:

a. Comunicaciones del CA con la persona usuaria:
    a. Llamadas informativas: Aquellas que tienen como fin facilitar información sobre recursos sociales que puedan ser de utilidad para las personas usuarias, así como sobre contenidos temáticos concretos de carácter preventivo, tales como estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, prevención de accidentes en el entorno y cualquier

otra información de interés para las personas usuarias en función de las necesidades que marque el Ayuntamiento de València. También llamadas de intercambio de información sobre datos, modificaciones y otros contenidos del servicio. En este apartado también se incluyen las llamadas a las personas usuarias comunicando datos, información y modificaciones relacionadas con la prestación del Servicio: vacaciones, ausencias, traslados temporales de domicilio, y similares.

b. Llamadas de familiarización: se realizan al inicio de la prestación del servicio y tienen como finalidad asegurarse que la persona ha entendido y conoce el funcionamiento del sistema.
c. Llamadas de cortesía: Tienen la finalidad de "estar presente" en días señalados de la persona usuaria.
d. Mantenimiento de agendas: Permiten recordar a las personas usuarias la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad. Estas agendas se programarán a petición de la persona usuaria o bien porque se estime oportuno desde el CA, y quedarán registradas en el sistema informático.
e. Llamadas a recursos, servicios, familiares o personas de contacto: Se recogerán en este apartado las llamadas que realice el CA a la persona usuaria, a sus familiares y a sus recursos, para informar de las situaciones producidas como consecuencia de una emergencia y para obtener información en los casos de no localización telefónica de la persona usuaria.
f. Para realizar campañas de información**:** Cuando se valore necesario avisar a la población atendida de riesgos por temperaturas extremas u otros motivos cuyo objeto sea la protección de los mismos.
g. Llamadas de seguimiento de situaciones de emergencia**:** Tienen por finalidad realizar el seguimiento de una actuación por emergencia. Se efectuarán el día en que se produce la emergencia y en los días posteriores hasta que se resuelva la situación.

b. Comunicaciones de la persona usuaria al CA:
    a. Petición de ayuda: Son llamadas de emergencia ya que son producidas por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno. La respuesta a la petición de ayuda mediante la pulsación o llamada del usuario se hace atendiendo a los siguientes niveles de intervención:
        i. Nivel 1: Atención de la llamada y resolución desde el CA con respuesta verbal: cuando el análisis de la situación no conlleve la

movilización de recursos personales o externos, siendo suficiente con atención personal de contención, información, y apoyo personal o gestión telefónica, se atenderá la demanda desde el CA, ofreciendo la respuesta más adecuada y se dará por finalizada la atención de dicha comunicación

ii. *Nivel 2: Respuesta verbal con movilización de recursos*: se trata de proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado lo que supone un apoyo inmediato a la persona usuaria, ante cualquier situación de emergencia o urgencia así como la movilización de recursos.

b. Llamadas de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones: El Ayuntamiento de València cuenta con una Oficina de Sugerencias, Quejas y reclamaciones y relaciones con el Defensor del Pueblo y Síndic de Greuges a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por el Ayuntamiento de València. También se podrán remitir las felicitaciones al programa de teleasistencia.

c. Petición de información, hablar con el Servicio, solicitud de modificación de datos y petición de ayuda no urgente: conllevan la petición de información sobre recursos o datos del propio Servicio. Se incluyen las comunicaciones para hablar con el Servicio, petición de ayuda no urgente, así como las llamadas realizadas para informar sobre datos que tienen interés para la gestión del Servicio.

c. Comunicaciones del CA para movilización de recursos: personales, sanitarios, sociales, de fuerzas de seguridad: Incluye la movilización de la Unidad móvil del Servicio de Teleasistencia; de recursos personales (familiares o contactos) para comunicar una situación de emergencia; movilización de recursos sanitarios en situaciones de emergencias sanitarias; movilización de recursos sociales, movilización de policía o de bomberos.

d. Comunicaciones recibidas en el CA: Se trata de avisos técnicos activos o pasivos del sistema para solicitar accesorios del Servicio o la sustitución del terminal o dispositivos periféricos. En todos los casos, el CA deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el Servicio inmediatamente.

9.Además, la atención social también velará por proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares incorporando a la prestación del servicio, cuando se estime necesario, todas aquellas tecnologías útiles y disponibles, para la detección de

situaciones de riesgo, y para la protección personal y doméstica, tales como detectores de humo, fuego, fuga de gas, sensores de movimiento, alarmas anticaidas, sistemas adaptados a deficiencias sensoriales, entre otros.

10.Se ofrecerá un sistema seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, o alternativas a la custodia, de manera que quede garantizado el acceso al domicilio y la atención en caso de emergencia.

Artículo 32.- Atención presencial en el domicilio

1.- Ante una situación de emergencia, la unidad móvil (en adelante UMO) deberá movilizarse desplazándose al domicilio de la persona usuaria cuando ésta sea necesaria y si es necesario se realiza apertura de puertas. La atención del personal de apoyo tiene por objeto ayudar a las personas usuarias, y familiares, ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) para la resolución del problema.

2.- El desplazamiento al domicilio estará condicionado a la gravedad de la situación, siendo complementario a la movilización y coordinación con otros recursos públicos o privados.

3.- En ningún caso, el personal del Servicio de Teleasistencia que acuda a los domicilios por desplazamiento de la UMO asumirá funciones que correspondan a los servicios sanitarios (atención médica, traslado a centros de salud u hospitalarios). Además, el servicio no dispone de ambulancias.

4.- Además, se realizarán visitas domiciliarias al inicio de la prestación del servicio así como de seguimiento, con la periodicidad establecida según el nivel de riesgo diagnosticado, lo cual permite la detección de posibles situaciones de riesgo, soledad o semiabandono, ofreciendo un momento de compañía y apoyo a las personas usuarias del TAD, identificando áreas de mejora y programando nuevos objetivos con el fin de evaluar el nivel de consecución de los objetivos programados y comprobar si existen cambios en la información de la que se dispone.

Artículo 33.- Atención, orientación y apoyo al entorno sociofamiliar

1.- La sobrecarga de las personas cuidadoras de las personas usuarias del Servicio es uno de los aspectos importantes que se deben abordar en los programas de apoyo al entorno socio-familiar de las personas usuarias, además de otras necesidades y carencias, que surgen de forma paralela y simultánea con el deterioro de las personas usuarias.

2.- En la visita inicial de alta en el Servicio, así como en otras actuaciones que se lleven a cabo, se valorará situaciones de sobrecarga en las personas cuidadoras, utilizando para ello las escalas validadas.

3.- Las actuaciones a desarrollar para abordar la sobrecarga del entorno socio-familiar serán las siguientes:

a. Información, apoyo y orientación a las personas cuidadoras que facilite su acceso a grupos de cuidadores, grupos de autoayuda, asociaciones de familiares de personas con Alzhéimer y otras demencias, a servicios especializados, o bien a espacios virtuales dirigidos a éstos.

b. Llamadas de seguimiento y apoyo por parte del psicólogo del Servicio a aquellos que precisen de ayuda psicológica.

Artículo 34.- Programa de Actividades Socioculturales

Con el objetivo de poder mejorar las redes de apoyo de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia, sobretodo las que padecen un problema de soledad y dentro del concepto del envejecimiento activo, se organizan actividades durante todos los meses del año.
Se persigue la participación de las personas usuarias en el ocio de la ciudad de València así como su mejora física y mental.
Las actividades socioculturales se realizan a través de talleres, visitas o salidas de las que serán conocedores a través de la convocatoria por parte de la entidad adjudicataria.

Artículo 35.- Recursos humanos de atención al Servicio de Teleasistencia

Para asegurar el correcto funcionamiento de la prestación del Servicio de TAD, se conformará un equipo de profesionales especializados para su gestión. El equipo está formado por:

a. Equipo de dirección y coordinación del servicio, compuesto por :
    a. El/la directora/a del servicio de teleasistencia domiciliaria: que garantizará el buen funcionamiento del servicio.
    b. Coordinador/ora: Actúa como enlace entre las personas usuarias y el Responsable del Servicio así como de realizar las visitas domiciliarias a las personas usuarias y actualizar su información para la realización del Plan

individualizado de intervención, supervisando la correcta instalación y funcionamiento de los dispositivos tecnológicos y /o de sus adaptaciones, necesarias para garantizar la accesibilidad universal del Servicio.

b. Equipo de gestión del servicio de Teleasistencia domiciliaria, compuesto por:
    a. Responsable del centro de atención: Planifica, coordina y monitoriza la actividad de gestión de las llamadas que realiza el personal Teleoperador, así como determina las tareas y funciones de éste en la configuración de los equipos funcionales del CA.
    b. Supervisores: Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio.
    c. Teleoperadores: Personal responsable de la gestión de las llamadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas.
    d. Personal administrativo: de apoyo administrativo al equipo en tareas de la gestión del servicio.
    e. Psicólogos/as: personal que realiza el apoyo en las llamadas de crisis de soledad, angustia y ansiedad así como el asesoramiento e intervención especializada dentro de su disciplina.
    f. Diplomado universitario en enfermería (DUE): personal que realiza el asesoramiento y apoyo en las emergencias sanitarias y realiza el seguimiento de las personas usuarias con riesgo severo.
    g. Técnico superior en animación sociocultural (TASOC): personal que se encarga de la organización del programa de actividades y talleres de animación socioculturales y acciones para evitar la soledad.

c. Personal de instalaciones y Unidad Móvil (UMO), compuesto por:
    a. Técnico instalador y de mantenimiento: Personal responsable de la instalación, y retirada del domicilio de terminales y dispositivos periféricos de las personas usuarias, de familiarizar a la persona usuaria con el servicio y velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios/periféricos.
    b. Responsable de la intervención prioritaria de emergencia de primera respuesta en el domicilio de la persona usuaria tras haberse recibido una alarma en el CA, que requiera el desplazamiento de este recurso (emergencia social, actuación ante una caída o apoyo a actuaciones de otros recursos externos).

CAPÍTULO 6. RECONOCIMIENTO DE LA PRESTACIÓN

Artículo 36.- Solicitud

1.- La solicitud, a instancia de parte, deberá presentarse en el modelo normalizado, que es de uso obligatorio, debidamente formalizada y firmada por la persona solicitante o su representante legal. Esta solicitud contiene una petición de autorización y tratamiento de datos personales que deberá autorizar o no la persona solicitante y su unidad de convivencia.

2.- El modelo de solicitud puede obtenerse en los Centros Municipales de Servicios Sociales donde ha sido atendida la persona interesada, así como en la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de València (www.valencia.es).

3.- La solicitud debe ir acompañada de los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos y aquellos otros acreditativos de las circunstancias específicas de la unidad de convivencia y de la situación de necesidad en la que se encuentran. Toda aquella documentación que obre en poder de la Administración no será necesario presentarla siempre que se autorice para el acceso y uso de dichos datos.

4.- La presentación de la solicitud de una Teleasistencia presupone la aceptación incondicionada de las condiciones, requisitos, derechos y deberes establecidos en la Ordenanza Reguladora del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de València.

Artículo 37.- Lugar de presentación

1.- Las solicitudes, a instancia de parte, se presentarán en el Registro auxiliar de entrada de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS). Todo ello, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que pueda presentarse en cualquier otro registro municipal.

2.- También puede presentarse telemáticamente en la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de València (www.valencia.es), siempre que se disponga de firma electrónica avanzada con certificado electrónico o clave concertada admitidos por la Sede electrónica.

3.- Cuando la solicitud de la Teleasistencia sea presentada por Registro general de Entrada o por sede electrónica, y dado que el acceso al servicio está sujeto a la valoración y diagnóstico de las personas profesionales, desde el CMSS que le corresponda se le comunicará el día y hora que tiene cita en el Servicio de Información para ser atendido por un/una persona profesional de Servicios Sociales que , por una parte facilitará la persona

solicitante las características, objetivos y prestaciones del servicio, y , a su vez, recogerá de la persona usuaria los datos de identificación, personas de contacto, personas que conviven con la persona usuaria, recursos sociales y sanitarios que tiene a su alcance, los datos sanitarios a través del Informe médico y las características de la vivienda. Con todo ello se elaborará una valoración social, indicando en su caso, cualquier situación de riesgo social.

Artículo 38.- Documentación

1. La solicitud, deberá ir acompañada de la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de los requisitos regulados en la Ordenanza que en este artículo se señala:

a. Solicitud, según modelo oficial, suscrito por la persona beneficiaria o por su representante, debidamente cumplimentada.

b. Documentación para adjuntar en el expediente:

1. Fotocopia del documento acreditativo de la identidad de la persona solicitante y de las demás personas miembros de la unidad de convivencia: Documento Nacional de Identidad (DNI/NIF) o Número de Identificación de Extranjero/a (NIE) o documento equivalente vigente.
2. Justificación de ingresos económicos excepto si se firma la autorización de acceso a datos.
3. Asimismo, se deberá mostrar a la persona profesional del CMSS la documentación acreditativa de circunstancias especiales tales como discapacidad/diversidad funcional, violencia de género u otras que se tendrán en cuenta para la elaboración del informe.
4. Informe Médico para solicitud de prestaciones sociales o, en su caso, el que le pueda sustituir y que aporte valoración funcional y cognitiva del solicitante.
5. Informe para la prestación del servicio con las personas de contacto.
6. Fotocopia de la Tarjeta sanitaria del/la solicitante, en su caso.

c. En dicha solicitud, todos los miembros de la unidad de convivencia mayores de 16 años podrán realizar la autorización expresa al Ayuntamiento de València, para recabar del órgano instructor los datos de carácter personal e información patrimonial necesarios para la tramitación del expediente, de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), del Servicio Publico de Empleo Estatal (SEPE) y de Catastro. Dicha autorización también incluye el tratamiento de dichos datos.

2. En cualquier fase de la tramitación de los expedientes, a la vista de la documentación obrante en cada uno de éstos y de los deberes que se adquieren por la concesión de la ayuda, se podrán recabar informes de los organismos y de las entidades que se estime oportunos y efectuar las comprobaciones necesarias sobre la exactitud de todo ello. Se requerirá, en su caso, a las personas interesadas para que en el plazo de 10 días subsane las omisiones observadas o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera, se le entenderá por desistida de su solicitud conforme a lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, previa resolución que deberá ser dictada en los términos del artículo 21.

Artículo 39.- Plazo de presentación de solicitudes

El plazo de presentación de solicitudes se realizará durante todo el año.

Artículo 40.- Instrucción del expediente

Para la instrucción del procedimiento se podrán realizar de oficio cuantas actuaciones se estimen necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, pudiendo requerir a los/las interesados/as las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver. En el supuesto de inactividad de la persona interesada en la cumplimentación de este trámite, la Administración le advertirá que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 41. Valoración del expediente

1. El/ la técnico/a de referencia, en función de los datos aportados y de los que en el ejercicio de sus funciones pudiera recabar, procederá a estudiar y valorar la necesidad a través de la realización del informe que será preceptivo e irá acompañado de una propuesta de resolución acerca de la procedencia o no de la concesión del servicio así como de una puntuación global que determinará el orden preferente para la adjudicación del servicio

2. Los indicadores que constan en el baremo y que permiten considerar la valoración de necesidades por el profesional giran en torno a:

a. Convivencia: si la persona solicitante vive sola o acompañada, y la edad

b. Edad media de los miembros de la unidad familiar

c. Miembros de la unidad familiar con discapacidad o dependencia.

d. Situación socio económica de la unidad convivencial, en base a la renta per cápita anual.

e. Barreras arquitectónicas en vivienda

f. Condiciones salubridad de la vivienda

g. Familia

h. Red de apoyo

i. Relaciones sociales

j. Violencia de género

k. Capacidad funcional

3. El informe elaborado por el/la profesional será validado por la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales antes de ser incluida en la correspondiente propuesta de resolución aprobatoria, denegatoria o archivo del servicio.

4. Siempre y cuando haya disponibilidad presupuestaria, se propondrá la concesión de todas las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos en la normativa presente. En caso contrario se incluirá la solicitud valorada en lista de espera.

Artículo 42.- Procedimiento de urgencia

1. Cuando de conformidad con lo dispuesto por el artículo 33 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, y atendiendo a las circunstancias de urgente necesidad concurrentes en el/la interesado/a, se acuerde la aplicación al procedimiento de la tramitación de urgencia, se reducirán a la mitad los plazos establecidos para el procedimiento ordinario.

2. Se considerará supuesto de urgencia aquella situación excepcional en la que la persona solicitante podrá beneficiarse del servicio, sin tener que esperar la resolución

correspondiente según el trámite normalizado. El otorgamiento de este beneficio extraordinario estará sujeto a la existencia de plaza vacante.

3.Se contempla así toda circunstancia que, por su especial riesgo social, grave crisis o enfermedad, requiera un rápido control de la persona solicitante y recomiende la prestación inmediata del Servicio. En cualquier caso, las personas afectadas deberán reunir los requisitos señalados en el presente reglamento.

4.La valoración de la urgencia se realizará a partir del informe del profesional de los servicios sociales municipales, quien planteará las especiales circunstancias concurrentes en la solicitud remitida, que será revisada para su conformación, en su caso, por la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales.

5. Los técnicos de los CMSS enviarán la documentación de que dispongan en ese momento a la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales, la cual valorará el caso y emitirá Informe de alta provisional que será comunicada a la persona interesada, la cual firmará una comparecencia de recepción del servicio, y al CMSS, que contactará con la empresa para el inicio de la prestación del servicio. Se procederá al alta en el plazo máximo de 48 horas. Posteriormente, en el plazo máximo de dos meses, la situación de provisionalidad se acordará el alta definitiva o el cese de la prestación, si se ha solucionado por otra vía la situación que motivó dicha alta.

Artículo 43.- Lista de espera

Los usuarios que cumplan los requisitos y hasta obtener la resolución de concesión de servicio, quedarán en situación de lista de espera, que es una lista ordenada, de mayor a menor por puntuación obtenida en el baremo. A igualdad de puntos, tendrá prioridad el expediente correspondiente a la persona con menores recursos económicos, aquellos casos en los que se carezca de red social o familiar.

Artículo 44.- Resolución

1. La propuesta sobre la solicitud de prestación del servicio será remitida al órgano competente, la Alcaldía-Presidencia, o Concejal/a en quien delegue, quien a la vista de este informe y de aquellos otros que se estimasen oportunos dictará resolución expresa.

2. El plazo máximo para resolver las solicitudes será de seis meses, incluyéndose en dicho plazo la adopción y notificación de la resolución y se contará desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de entrada, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1

de octubre. El plazo establecido quedará interrumpido cuando el procedimiento se paralice por causa imputable a la persona solicitante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. En el caso de no adoptarse resolución se entenderá el silencio administrativo desestimatorio.

3. La notificación de los actos de tramitación y resolutorios, se tramitará de acuerdo con el articulo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.

4. En caso de denegación, deberá estar suficientemente motivada, por alguna de las siguientes causas:

a. No cumplir con los requisitos previstos para acceder a las mismas.
b. La falta de presentación de la documentación requerida.
c. Que reciban el servicio por otros organismos públicos.
d. Cuando la valoración técnica de los profesionales consideren que el objeto del servicio no se ajusta a las necesidades de la persona solicitante.

5. Las solicitudes con desistimiento del solicitante o fallecimiento del mismo durante el transcurso de la tramitación, serán archivadas a través de la oportuna resolución. También serán archivados los expedientes en los que, aún existiendo resolución favorable no se preste el servicio por causa imputable al solicitante así como la imposibilidad material de continuar el procedimiento por causas sobrevenidas.

6. La resolución administrativa será notificada al beneficiario, representante legal o guardador de hecho, expresando los recursos que en contra de la misma procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlo, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, otros que estimen procedentes.

Artículo 45.- Alta en el servicio

1.La Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales (en adelante SPAPS), comunicará el alta de la nueva persona usuaria del servicio y la información básica necesaria, incluyendo la referida a la accesibilidad requerida en los dispositivos, para la instalación y puesta en marcha del servicio a la empresa adjudicataria. Esta información será facilitada por la Sección mediante una aplicación informática de gestión que proporcionará la empresa contratada para la coordinación de ambas. Esta aplicación permitirá además de tramitar las altas, facilitar la gestión de las bajas, la incorporación de los cambios en la situación de la persona usuaria y la información relativa al seguimiento de las personas usuarias.

2.La empresa contratada se pondrá en contacto con la persona usuaria para proceder a la instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema, incluidas sus adaptaciones o ajustes para hacerlos universalmente accesibles. La empresa comunicará a la SPAPS y a los Centros Municipales de Servicios Sociales, la fecha de colocación del terminal en el domicilio de las nuevas personas usuarias y, por tanto, el comienzo de la prestación del servicio.

3.La instalación se realizará por personal operario especializado, debidamente acreditado, que será responsable de informar a la persona usuaria sobre el funcionamiento y características de las terminales y dispositivos. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones garantizando que la comunicación alcanza todos los lugares de la casa, y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

4.La figura del Coordinador/a de los servicios de la entidad adjudicataria, mediante llamada telefónica, será el responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita de la visita domiciliaria, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. La franja horaria para la visita estará comprendida entre las 9 y las 20 horas, de lunes a sábados, ajustando el horario a las preferencias de las personas usuarias. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la entidad adjudicataria con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

5. El alta en el servicio de Teleasistencia Domiciliaria se hará efectiva tras la suscripción entre la entidad adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria de un documento contractual de conformidad, que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo.

6.Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita de la figura del Coordinador/a del Servicio de Teleasistencia de la entidad adjudicataria al domicilio de la persona usuaria que se realizará dentro del mes siguiente al de la instalación. En esta visita, se verificará si la información proporcionada por la SPAPS ha sufrido alguna variación, para actualizarla así como se recogerá otra información adicional mediante la aplicación de test o escalas para el conocimiento integral de la persona usuaria favoreciendo la participación de ésta y se identificará su nivel de riesgo social. Además, el/la coordinador/ora informará a las personas usuarias sobre los periféricos del Servicio y realizará una pre-valoración de la idoneidad o necesidad de la instalación de dispositivos periféricos.

7.Los plazos de instalación serán los siguientes, desde la fecha de comunicación del alta por el Servicio de Bienestar Social: Alta urgente en 48 horas y Alta normalizada en máximo 15 días naturales.

Artículo 46.- Intervención

En base a toda la información recogida en la visita domiciliaria de la figura del coordinador/ora, se elaborará el Plan de Actuación Individualizado que comienza cuando, aprobada la solicitud, se produce el alta. Éste tiene que ser negociado y definido con la persona usuaria y debe contener lo siguiente:

a. Prestaciones específicas que le corresponden por su nivel de riesgo con determinación de la frecuencia y periodicidad, así como las actividades y protocolos que se ponen a su disposición.
b. Objetivos que se pretenden y la forma que pueda ser comprobada su ejecución.
c. Fecha prevista para la revisión del Plan de Intervención dependiendo de la problemática de la persona usuaria, que en ningún caso será superior a 6 meses.

Artículo 47.- Seguimiento

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en llamadas telefónicas y visitas domiciliarias realizadas por los/las coordinadores. El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del servicio a las necesidades de la persona usuaria. La periodicidad de dicho seguimientos vendrá determinadas por el perfil de riesgo diagnosticado.

Artículo 48.- Modificación del servicio

1. La prestación del servicio, podrá ser modificada en cuanto a las intensidades de las intervenciones, siempre que se produzcan variaciones en la situación de la persona o unidad de convivencia que dio origen a la valoración inicial.

2. Las modificaciones se pueden producir por solicitud del interesado/a o representante legal, o bien a propuesta del técnico/a de servicios sociales o de la coordinación de la empresa adjudicataria, a la vista de los cambios de la situación que motivo la primera valoración con el objetivo de garantizar una respuesta personalizada, a cada persona usuaria.

Artículo 49.- Baja Temporal

1.Situación que se produce por la comunicación de una ausencia del domicilio de la persona usuaria hasta un máximo de tres meses por, entre otros, los siguientes motivos:

a. Hospitalizaciones
b. Acogimiento familiar temporal
c. Ingresos temporales en Centros residenciales
d. Cambios temporales en la unidad de convivencia
e. Ausencias domiciliarias temporales (períodos vacacionales)
f. Por criterio profesional motivado

2. La instrucción de la baja temporal del servicio de Teleasistencia Domiciliaria se producirá cuando:

a. La persona usuaria o sus familiares comunican directamente al centro de atención a través del terminal.
b. Desde el Centro de atención se detecta la ausencia de la persona usuaria a través de las llamadas de seguimiento general periódicas.
c. Los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de València comunican a la empresa la ausencia temporal de la persona.

3. Durante este periodo de tiempo, la entidad adjudicataria realizará una llamada al mes para comprobar que dicha situación persiste y que no se han producido modificaciones. Se hará seguimiento específico de estas personas, para tener un control sobre si se tiene que reactivar el servicio o dar baja definitiva.

4. La reanudación del servicio, se deberá solicitar por parte de la persona usuaria, familiares o los servicios sociales municipales a la empresa adjudicataria, siendo reactivada inmediatamente.

5. En todos los casos, tanto la suspensión como la reanudación, tendrán efecto desde el momento de la comunicación al Centro de Atención, bien por el propio interesado, familiar o trabajador/ora social.

6. Tras proceder a la reactivación del servicio tras una suspensión temporal prolongada, se deberá valorar posibles cambios de la situación socio sanitaria que darán lugar, si es necesario, a que la persona usuaria aporte nueva documentación que acredite estas circunstancias.

Artículo 50.- Baja definitiva

1.La Baja definitiva es la que da lugar a la finalización de la prestación del servicio y a la retirada de todo el equipamiento técnico del domicilio del usuario en un plazo máximo de un mes, quedando constancia documental de la retirada.

2. Son causas de baja en el servicio de teleasistencia Domiciliaria:

a. Cuando se constaten cambios relativos a circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc. que afecten a los requisitos que debe reunir como usuario del programa. Se incluye la circunstancia de que el usuario cuente con apoyo y supervisión presencial continuada o que su estado así lo requiera.

b. Fallecimiento de la persona beneficiaria.

c. Por agotarse el plazo máximo de baja temporal de 3 meses y no reactivación del servicio.

d. Por ingreso en centro residencial con carácter definitivo.

e. Ineptitud sobrevenida para utilización de forma óptima o modificación de las circunstancias que motivaron el alta, en el servicio.

f. Por desaparición de la necesidad que motivó la concesión.

g. Desistimiento del beneficiario, a la prestación del servicio.

h. Por obtener la persona la calificación de dependiente según establece la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y obtener esta prestación dentro de este sistema.

i. Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus deberes de colaboración o contractuales, que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.

j. Falseamiento u ocultación de los datos que han sido tenidos en cuenta, para la concesión del servicio.

k. Por traslado del domicilio, fuera del término del municipio de València.

3. Las bajas definitivas podrán ser instruidas :

a. A instancia de parte: por voluntad del usuario o su representante legal, quien indicará los motivos de la baja, así como la fecha en que desea darse de baja. Las

bajas voluntarias se formalizarán en un documento en el que conste la firma del interesado o su representante legal.

b. De oficio: si del seguimiento del servicio, resultara que la persona beneficiaria no reúne los requisitos para seguir con la prestación y/o se hubieran producido modificaciones básicas de las circunstancias que motivaron la concesión.

Artículo 51.- Recursos

Las resoluciones expresas o presuntas dictadas por el órgano competente del Ayuntamiento de València, ponen fin a la vía administrativa, y contra ellas se podrá interponer potestativamente, recurso de reposición, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ante el mismo órgano que la ha dictado en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de su notificación, o bien directamente recurso contencioso-administrativo ante Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de València en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, o de seis meses si el acto fuera presunto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contenciosa-Administrativa, sin perjuicio de que pueda interponerse cualquier otro que se estime pertinente.

Artículo 52. Protección de datos

1. El Ayuntamiento de València, como promotor y fiscalizador del programa de Teleasistencia, es responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que resulten necesarios para la plena realización de las prestaciones que comporta, con sujeción a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales o ulterior que la sustituya.

2. En el tratamiento de los datos personales citados, se garantiza:

a. Que mantendrá la debida confidencialidad de los datos y exigirá el deber de secreto a todo el personal bajo su cargo que participe en el tratamiento.
b. Que no destinará dichos datos a finalidades distintas a la prestación del servicio de Teleasistencia.
c. Que no comunicará los datos a terceros, salvo a la empresa adjudicataria del servicio en los casos de interacción recogidos en la presente Ordenanza, o en cumplimiento de una norma con rango de Ley.

d. Que adoptará las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de los datos, en los términos a que se refiere la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
e. Que procederá a cancelar los datos una vez hayan dejado de ser necesarios para la finalidad que justificó su recogida y tratamiento, salvo en aquellos supuestos en que una Ley obligue o permita su mantenimiento.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Hasta la instalación de la Plataforma de interoperatividad, se deberá aportar toda la documentación requerida.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

La tecnología avanzada a la que se hace alusión en la Ordenanza se irá incorporando progresivamente en la medida que se formalicen las adjudicaciones con las empresas que presten el servicio para que los incorporen a la prestación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

La Corporación Municipal incorporará en los pliegos de cláusulas administrativas de la contratación pública del Servicio de TAD, claúsulas ecosociales, en aplicación de la *Ley* 9/2017, de 8 de noviembre, de *Contratos* del Sector Público y sus normas de desarrollo.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA

Se faculta a la Junta de Gobierno Local para introducir modificaciones en los baremos que figuran en el anexo I de la presente ordenanza, publicándose asimismo dicho acuerdo en el “Boletín oficial” de la provincia.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las solicitudes de Teleasistencia domiciliaria que se encuentren en trámite, pendientes de resolución o en fase de recurso en la fecha de entrada en vigor de la presente ordenanza,

les resultará de aplicación lo dispuesto en la misma, en todo lo que le sea favorable, si se cumplen los requisitos establecidos.

DISPOSICIÓN FINAL

De acuerdo con lo que establece la ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen local en su artículo 70.2 las normas locales no entrarán en vigor hasta que se haya publicado completamente su texto íntegro en el «Boletín Oficial» de la provincia y haya transcurrido el plazo de quince días previsto en el artículo 65.2.

VALORACIÓN TELEASISTENCIA

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.DATOS PERSONALES

NOMBRE		APELLIDOS			
DNI		F. NACIMIENTO		EDAD	
ESTADO CIVIL		SEXO **V** ☐ **M** ☐	DISCAPACIDAD (%): _____ DEPENDENCIA: GRADO_____ INCAPACIDAD **:** TIPO:_____		

2.DATOS DE LA VIVIENDA

DIRECCIÓN			CP	
TELÉFONO FIJO		TELÉFONO MÓVIL	TF**(1)**	TF**(2)**
OBSERVACIONES				

Alquiler ☐	Hipoteca ☐	Alojamiento compartido ☐	Sin coste ☐

3.NÚCLEO DE CONVIVENCIA

Nº MIEMBROS	PARENTESCO	NOMBRE	APELLIDOS	DNI	DISCAPACIDAD /DEP/INC (%)/grado/tipo	F. NACIMIENTO	EDAD
1							
2							
3							
4							
5							

4.DATOS SANITARIOS

ASEGURADORA		Nº ASEGURADO (SIP)	
CENTRO DE SALUD		HOSPITAL	

5.CONTACTOS

	NOMBRE Y APELLIDOS	PARENTESCO	TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL	LLAVES
CONTACTO 1					
CONTACTO 2					
CONTACTO 3					

6. RECURSOS SOCIALES

RECURSOS MUNICIPALES	RECURSOS PRIVADOS

7. LA VIVIENDA DISPONE DE CONDICIONES PARA PRESTAR EL SERVICIO

SI ☐ **NO** ☐

*Será motivo de denegación cuando la vivienda no cumpla mínimas condiciones de habitabilidad que permitan prestar el Servicio.

8. OTRAS CIRCUNSTANCIAS

B. INGRESOS ECONÓMICOS					
TIPO DE INGRESO	**SOLICITANTE (S)/ CONVIVIENTE (C)**	**CONCEPTO**	**CUANTÍA MENSUAL**	**Nº MENSUALIDADES**	**CUANTÍA ANUAL**
RENTAS DE TRABAJO O PENSIONES					
REND CAPITAL					
					TOTAL: (B.1)

C. VALORACIÓN SOCIAL: 48 puntos máximo		
C.1.SITUACIÓN DE CONVIVENCIA:	PUNTOS	MARCAR
Vive solo	4	
Convive con otras personas mayores o con discapacidad que no le pueden atender	3	
Convive con otras personas mayores o con discapacidad que le pueden atender	2	
C.2.EDAD MEDIA DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR		
Edad media de 85 años o más	10	
Edad media entre 80 y 84 años	8	
Edad media entre 75 y 79 años	6	
Edad media entre 65 y 74 años	4	
Edad media hasta 64 años	0	
C.3.MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR CON DISCAPACIDAD O DEPENDENCIA		
Discapacidad igual o superior al 75%/ Gran Invalidez/Grado 3	6	
Discapacidad igual o superior al 65% e inferior al 75%/Incapacidad absoluta/Grado 2	4	
Discapacidad igual o superior al 33% e inferior al 65%/Incapacidad permanente total/Grado 1	2	
Sin discapacidad/Sin incapacidad/Grado 0	0	
C.4.CAPACIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE		
1 miembro		
Hasta 1 vez IPREM anual	15	
De 1 vez+1 a 1,5 veces IPREM anual	12	
De 1.5 veces +1 a 2 veces IPREM anual	9	
De 2 veces +1 IPREM a 2.5 veces	6	
De 2,5 veces +1 a 3 veces IPREM anual	3	
Más 3 veces	0	
2 miembros		
Hasta 1.5 veces IPREM	15	
De 1.5 veces +1 a 2 veces IPREM anual	12	

De 2 veces +1 IPREM a 2.5 veces	9	
De 2,5 veces +1 a 3 veces IPREM anual	6	
De 3 veces +1 a 3.5 veces IPREM anual	3	
Más de 3.5 veces	0	
C.5. BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN VIVIENDA		
Vivienda con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	1	
Vivienda sin barreras arquitectónicas	0	
C.6. CONDICIONES SALUBRIDAD DE LA VIVIENDA		
Vivienda en deficientes condiciones de salubridad y conservación	1	
Vivienda en buenas condiciones de salubridad y conservación	0	
C.7. FAMILIA		
No tiene hijos/padres	5	
Tiene hijos/ padres	0	
C.8.RED DE APOYO		
Se detecta necesidad de cuidados personales y/o en el hogar que no puede cubrir su red de apoyo	1	
Recibe apoyo suficiente y adecuado	0	
C.9.RELACIONES SOCIALES		
No sale de su domicilio y carece de red social. Aislamiento social	3	
No sale de su domicilio pero mantiene relación con familiares y amigos	2	
Sale del domicilio pero no mantiene relaciones sociales	1	
Sale de casa y mantiene relaciones con familiares y amigos.	0	
C.10. VIOLENCIA DE GÉNERO		
Víctima de violencia de género	2	
No víctima de violencia de género	0	
PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN SOCIAL (C.11)		

D. VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD FUNCIONAL: 43 puntos máximo

D.1. ÍNDICE DE BARTHEL			**D.2. TEST DE PFEIFFER**		
GRADO DE DEPENDENCIA	PUNTOS	MARCAR	DETERIORO	PUNTOS	MARCAR
DEPENDENCIA TOTAL	26		DETERIORO SEVERO	17	
DEPENDENCIA GRAVE	20		DETERIORO MODERADO	11	
DEPENDENCIA MODERADA	13		DETERIORO LEVE	5	
DEPENDENCIA LEVE	7		NORMAL	0	
INDEPENDIENTE	0				
TOTAL D.1			**TOTAL D.2**		

CUADRO D.3

ÍNDICE BARTHEL (D.1)	D.3.1
ÍNDICE PFEIFFER (D.2)	D.3.2
TOTAL (D.3.3)	

E. PUNTUACIÓN SOCIAL Y FUNCIONAL

VALORACIÓN SOCIAL (C.11)	E.1
VALORACIÓN CAPACIDAD FUNCIONAL (D.3.3)	E.2
TOTAL (E.3)	

F. PUNTOS FINALES: