

**ORDENANÇA REGULADORA DEL SERVICI DE
TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE
L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

**Aprovada per acord de Ple : 30 d'abril de 2020
Publicació B.O.P.: 8 de juny de 2020.
Aplicable a partir de: 23 de juny de 2020**

ORDENANÇA REGULADORA DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

ÍNDEX

PREÀMBUL

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte del servei

Article 2. Finalitat del servei

Article 3. Àmbit d'aplicació

Article 4. Principis rectors

Article 5. Finançament

Article 6. Extensió i límits

Article 7. Gestió del servei

Article 8. Cost del Servei

CAPÍTOL 2. CONCEPTE I CARACTERÍSTIQUES

Article 9. Concepte

Article 10. Modalitats de Teleassistència

Article 11. Concepte de Teleassistència bàsica

Article 12. Serveis de Teleassistència bàsica

Article 13. Tecnologia associada als serveis de Teleassistència Bàsica

Article 14. Concepte de servei de Teleassistència Avançada

Article 15. Serveis associats a la Teleassistència avançada

Article 16. Tecnologia associada a la Teleassistència avançada

CAPÍTOL 3. TITULARS DE DRET

Article 17. Persones beneficiàries

Article 18. Requisits de les persones beneficiàries

Article 19. Consideració d'unitat de convivència

Article 20.- Determinació dels ingressos

Article 21. Exclusió de les persones beneficiàries

Article 22. Valoració del risc de les persones usuàries

Article 23. Tipologia de perfils de risc

CAPÍTOL 4. DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES

Article 24. Drets de les persones usuàries

Article 25. Deures de les persones usuàries

Article 26. Compatibilitats Article 26. Deures de les persones usuàries

Article 27. Incompatibilitats

CAPÍTOL 5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Article 28. Característiques del Servei

Article 29. Recursos tècnics

Article 30. Dispositius tecnològics

Article 31. Atenció social i suport personal telefònic

Article 32. Atenció presencial en el domicili

Article 33. Atenció, orientació i suport a l'entorn sociofamiliar

Article 34.- Programa d'Activitats Socioculturals

Article 35. Recursos humans d'atenció al Servei de Teleassistència

CAPÍTOL 6. RECONeixEMENT DE LA PRESTACIÓ

Article 36. Sol·licitud

Article 37. Lloc de presentació

Article 38. Documentació

Article 39.- Termini de presentació de sol·licituds

Article 40. Instrucció de l'expedient

Article 41. Valoració de l'expedient i criteris de prestació

Article 42. Procediment d'urgència

Article 43. Llista d'espera

Article 44. Resolució

Article 45. Alta en el servei

Article 46. Intervenció

Article 47. Seguiment

Article 48. Modificació del servei

Article 49. Baixa Temporal

Article 50. Baixa definitiva

Article 51.- Recursos

Article 52. Protecció de dades

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

DISPOSICIÓ ADDICIONAL TERCERA

DISPOSICIÓ ADDICIONAL QUARTA

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

DISPOSICIÓ FINAL

PREÀMBUL

La universalització dels Sistemes de Protecció Social i les noves tecnologies, posen a la disposició de les àrees socials els mitjans tècnics idonis per a fer front a les situacions més complexes i permeten que col·lectius de població necessitada aconseguisquen la seua normalització i inclusió social, mantenint en la mesura del possible, la seua autonomia personal i prevenint situacions de desarrelament de l'entorn familiar i social.

El Servei de Teleassistència Domiciliària és una prestació social que, a través d'una línia telefònica (fixa o mòbil) compatible amb el sistema, i amb un equipament de comunicacions i informàtic específic, permet a les persones majors i/o "persones amb discapacitat/diversitat funcional", posar-se en comunicació amb un Centre d'Atenció de trucades, amb personal especialitzat, per a donar una resposta adequada a la demanda plantejada, bé per si mateix o mobilitzant altres recursos humans i materials.

La Constitució Espanyola de 1978 en el seu Títol I, Capítol III, assenyala els principis rectors de la política social i econòmica establint que els poders públics asseguraran la protecció social, econòmica i jurídica, promovent les condicions favorables per al progrés social i econòmic. Els sistemes de serveis socials constitueixen un pilar bàsic de l'Estat Social i Democràtic de Dret i l'article 148.1.20 faculta a les comunitats autònomes a assumir competències en matèria d'assistència social.

D'una banda, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, en l'article 25.2.e) determina que els municipis exerciran en tot cas com a competències pròpies l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social; al seu torn, l'article 26.1.c) del mateix text legal determina l'obligatorietat per als municipis amb població superior a 20.000 habitants de prestar el servei d'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

El Pla Concertat per al desenvolupament de Prestacions Bàsiques de Serveis Socials, que sorgeix en 1988 de mà del Ministeri de Treball i Seguretat Social i de la Direcció General d'Acció Social, es va crear "per a articular la cooperació econòmica i tècnica entre l'Administració de l'Estat i les Comunitats Autònomes, per a col·laborar amb les Entitats Locals en el compliment de les Drets que (...) han de dur a terme en relació amb la prestació de Serveis Socials constituint els fonaments del sistema d'assistència i protecció social a la recerca de la consolidació d'una xarxa de serveis socials de gestió local, des de la perspectiva metodològica i tècnica de la concertació i la cooperació entre administracions (estatal, autonòmica i local).

Cada any es renova l'acord en el qual, des de la seua primera edició, contempla, entre altres, Informació i orientació, Ajuda a domicili, Allotjament i Convivència i Prevenció i Inserció Social.

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

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana en l'article 49.1. 24è atorga a la Generalitat Valenciana competència en matèria de serveis socials, desenvolupada per a l'administració local en els articles 33.3.k) i 50.1.a) de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de Règim Local de la Comunitat Valenciana.

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclosius de la Comunitat Valenciana estableix en l'article 29 les competències pròpies dels municipis destacant, la detecció i estudi de les situacions de necessitat social en el seu àmbit territorial, fomentant la col·laboració amb tots els seus agents socials i la provisió i la gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic. D'altra banda, l'article 36 enumera el catàleg de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, i en la seua apartat h) defineix la Teleassistència com l'atenció personalitzada a través de mitjans tecnològics i d'acompanyament personal, entre altres, per a facilitar la permanència en el domicili de les persones proporcionant una resposta immediata davant situacions de soledat, aïllament, inseguretat, accident o emergència.

La redacció de la present ordenança s'ha realitzat conforme als principis de bona regulació previstos en l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

En referència a aquests principis, ha de subratllar-se que aquesta norma es basa en el principi de necessitat d'establir una normativa reguladora de la prestació del servei de Teleassistència, com a legislació d'interès general, donades les competències municipals en aquesta matèria dins del Sistema Públic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana. Quant al principi de proporcionalitat, la iniciativa que es proposa conté la regulació imprescindible per a atendre la necessitat a cobrir amb la norma, després de constatar que no existeixen altres mesures menys restrictives de drets, o que imposen menys Drets als destinataris.

El principi de seguretat jurídica s'exerceix atès que la norma és coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, nacional i de la Unió Europea, per a generar un marc normatiu estable, predictable, integrat, clar i de certitud, que facilite el seu coneixement i comprensió i, en conseqüència, l'actuació i presa de decisions del personal tècnic dels Serveis socials.

Els principis de participació i transparència han sigut tinguts en compte en la redacció i elaboració del present articulat, havent sigut sotmès el text de projecte d'ordenança a la consideració tant del personal tècnic del propi Ajuntament de València com de les persones i institucions interessades a través del procés de consulta pública, així com possibilitant l'accés senzill, universal i actualitzat a la normativa i als documents propis del seu procés d'elaboració.

S'han posat en pràctica els principis d'eficàcia i eficiència dissenyant una normativa que evite càrregues administratives innecessàries o accessòries i racionalitzant en la seua aplicació, la gestió dels recursos públics.

Finalment, la present disposició no implica un major cost que el consta en el pressupost municipal pel que no afecta als ingressos o despeses públiques.

El fonament metodològic d'aquesta ordenança és servir d'instrument dins d'una intervenció inclusiva i una atenció integral centrada en la persona com a subjecte dels drets socials, per a cobrir les necessitats per a promoure amb això el seu desenvolupament i autonomia oferint una atenció continuada i amb acompanyament per les persones professionals que componen els equips des de les intervencions de forma interdisciplinària davant les necessitats.

Sent necessari procedir a la millor i més completa regulació d'aquesta prestació perseguint els estàndards de qualitat en la prestació i el nivell de satisfacció en els usuaris, s'elabora la present Ordenança Reguladora del Servei Municipal de Teleassistència Domiciliària, que a continuació s'exposa, amb caràcter de recurs preventiu, evitant interferir amb les normes reguladores d'altres drets i les prestacions conseqüents que s'asseguren als ciutadans en desenvolupament de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.

Amb l'elaboració i l'aprovació de l'Ordenança municipal del Servei de Teleassistència Domiciliària, l'Ajuntament de València pretén fer visible aquest servei entre la ciutadania de València i les condicions en què es presta, donar a conèixer les responsabilitats i compromisos que s'adquireixen en prestar-lo amb uns determinats nivells de qualitat, així com donar a conèixer els drets de la ciutadania en relació amb aquest servei i les responsabilitats i drets que contrauen en rebre'l. D'altra banda, l'objectiu és augmentar el grau de satisfacció de la ciutadania amb aquest servei i mostrar i aportar transparència en la seua gestió.

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte del servei

La present ordenança té per objecte:

- a) Regular en l'àmbit de la ciutat de València la prestació del servei de Teleassistència domiciliària, d'ara en avant TAD.
- b) Establir el procediment aplicable per a la tramitació i adjudicació del citat servei, així com determinar el seu règim d'incompatibilitats.
- c) Aprovar els barems, mitjançant els quals s'estableixen els criteris que permetran identificar les situacions de necessitat dels sol·licitants.

Article 2.- Finalitat del servei

1. La finalitat de la TAD és promoure una millor qualitat de vida de les persones beneficiàries que es troben en situació de vulnerabilitat ja siga per edat, aïllament social, discapacitat o problemes de salut, potenciant la seua autonomia personal, la del seu entorn familiar i soci-comunitari i unes condicions adequades de convivència que faciliten la permanència en el domicili el major temps possible, mantenint el control de la seua pròpia vida.

2. Els objectius del servei de TAD poden classificar-se en:

a) Objectius generals:

1. Estimular l'autonomia personal i independència de les persones majors i/o de cara al desenvolupament d'una millor qualitat de vida.
2. Estimular l'autonomia personal i independència de les "persones amb discapacitat/diversitat funcional", de cara al desenvolupament d'una millor qualitat de vida
3. Afavorir la permanència d'aquestes persones, més vulnerables, en el seu mitjà habitual de vida, evitant internaments innecessaris.
4. Facilitar la intervenció immediata en crisis personals, socials i/o metgesses.

b) Objectius específics:

1. Proporcionar una atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència, a través de personal especialitzat.
2. Possibilitar la prestació de suport especialitzat durant les 24 hores, els 365 dies de l'any

davant qualsevol situació d'emergència, soledat, o estat de risc en què es puguen trobar les persones usuàries del servei.

3. Proporcionar atenció presencial a la persona usuària quan aquesta siga necessària.
4. Proporcionar companyia, seguretat i tranquil·litat als usuaris/as.
5. Prevenir situacions de risc per raons d'edat, dependència o soledat. També per raons discapacitat/diversitat funcional.
6. Afavorir la independència i l'autonomia de les persones en situació de risc biopsicosocial (suport en la pròpia llar).
7. Facilitar el contacte de la persona usuària amb el seu entorn soci-familiar.
8. Assegurar la intervenció immediata davant crisis personals, socials o sanitàries.
9. Potenciar la implantació de noves tecnologies per a millorar les prestacions dels serveis socials.

Article 3.- Àmbit d'aplicació

La present ordenança s'aplicarà a la prestació de la TAD que es realitze a la ciutat de València gestionada i finançada per l'Ajuntament de València.

Article 4.- Principis rectors

La prestació del Servei de TAD tindrà com a base l'orientació cap a la justícia social, el desenvolupament humà, l'enfocament comunitari, la perspectiva de gènere, la no discriminació i la igualtat en la diversitat i es regiran pels principis rectors que s'enuncien a continuació:

- a) *Universalitat*. Es garantirà l'accés als serveis socials a totes les persones, en condicions d'igualtat, accessibilitat universal i equitat.
- b) *Responsabilitat Pública*. Els poders públics garantiran l'existència del Servei de TAD mitjançant la dotació de personal, recursos tècnics i financers, de les infraestructures i equipaments necessaris per a assegurar l'exercici dels drets reconeguts.
- c) *Responsabilitat institucional en l'atenció*. Es comptarà amb la figura de professional de referència, amb la qual les persones que accedisquen a sol·licitar una prestació, realitzaran totes les seues actuacions. La finalitat és donar coherència i continuïtat a l'itinerari d'intervencions i garantir l'accés a les diferents prestacions i serveis. Es procurarà la continuïtat de l'atenció de les persones usuàries per tots els mitjans a l'abast de la institució, durant el període temporal en què la precisen.

d) *Prevenió.* S'actuarà preferentment sobre les causes que originen les necessitats socials, donant la deguda prioritat a les accions preventives.

e) *Promoció de l'autonomia personal i de la vida independent.* S'afavoriran les condicions necessàries per a desenvolupar i consolidar els vincles socials de les persones, famílies o unitat de convivència i els grups en l'àmbit de la comunitat, com a eines de transformació social.

f) *Orientació centrada en la persona.* Es garantirà l'atenció social personalitzada, integral i contínua, a partir d'una intervenció holística i afavorint una actuació transversal i coordinada.

g) *Promoció de la intervenció per a la inclusió.* Es procurarà la utilització de les prestacions per al manteniment de la persona en el seu mitjà convivencial i comunitari, sempre que la prescripció ho considere més adequat.

h) *Qualitat i professionalitat en la provisió dels serveis.* S'establiran uns estàndards mínims de qualitat per a les prestacions socials, orientats a la seua millora contínua.

Article 5.- Finançament

1.- L'Ajuntament de València destinarà al Servei de TAD, el finançament que es propose des del Servei de Benestar Social, dins dels límits econòmics que per a cada anualitat es dispose en l'aplicació pressupostària KC150 23100 22799.

2.- L'esmentada partida podrà ser incrementada en funció de les modificacions de crèdits que eventualment puga aprovar la Corporació davant la circumstància d'esgotament de la dotació i d'acord amb la disponibilitat pressupostària de l'ens.

Article 6.- Extensió i límits.

1.-L'extensió i límits dels serveis que puguen reconèixer-se vindran condicionats per la limitació pressupostària anual, i, així mateix, es tindran en compte els criteris establerts en la present ordenança.

2.- En el cas que pel caràcter limitat dels crèdits es faça necessari fixar un ordre de prelación, es confeccionarà una llista d'espera tenint en compte els següents criteris:

a. Major puntuació en l'aplicació del barem, prioritzant casos urgents que siguen valorats per les figures professionals dels Centres Municipals de Serveis Socials

b. Menor capacitat econòmica personal de l'usuari.

c. Edat de la persona sol·licitant.

d. Persones en situacions d'angoixa motivades per l'aïllament social i/o familiar i desarrelament.

e. Persones amb dificultats de mobilitat i/o caigudes freqüents i/ o situacions de fragilitat.

Article 7.- Gestió del servei

El Servei de TAD es presta mitjançant gestió indirecta, per l'adjudicatària del contracte de serveis de TAD.

Article 8.- Cost del Servei

El servei és gratuït per a l'usuari.

CAPÍTOL 2. CONCEPTE I CARACTERÍSTIQUES

Article 9.- Concepte

1.- El Servei de TAD és una prestació tècnica d'atenció, suport personalitzat i intervenció social emmarcat en el context dels Serveis Socials d'Atenció primària.

2. És un servei d'atenció domiciliària que funciona a través de la línia telefònica, amb un equip de comunicació i informàtic específic situat en un Centre d'Atenció i en el domicili de les persones beneficiàries, permetent a aquestes mitjançant la utilització d'una unitat de control remot (penjant o polsera), entrar en contacte verbal "mans lliures". Així, es facilita l'assistència a les persones usuàries de forma ininterrompuda i permanent, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, amb aqueix Centre d'Atenció, que compta amb mitjans personals especialitzats i tècnics necessaris per a donar resposta immediata i adequada a la crisi per situacions d'emergència, necessitat social, soledat i/o aïllament.

D'aquesta manera es mobilitzen els mitjans propis de la persona usuària o es mobilitzen altres recursos humans o materials de l'empresa adjudicatària.

3. La teleassistència podrà ser fixa en el domicili de la persona usuària. Es valorarà la indicació de l'ús de la teleassistència mòbil en el cas de persones usuàries soles o que conviuen amb un altre usuari o altres persones no usuàries del servei de Teleassistència domiciliària i que precisen de les atencions que proporciona la teleassistència en raó de la seua edat, discapacitat/diversitat funcional o situació de soledat i que estiguen habituades al maneig de noves tecnologies o amb una adequada predisposició a ser entrenada en el mateix amb la suficient autonomia per a la realització de freqüents desplaçaments fora del domicili i que no obstant això es troben en una situació d'alt risc soci-sanitari.

Article 10.- Modalitats de Teleassistència

Existeixen dos tipus de teleassistència: bàsica i avançada.

Article 11.- Concepte de Teleassistència bàsica

1.- El servei de teleassistència bàsica, consisteix a facilitar assistència a les persones beneficiàries de forma ininterrompuda, mitjançant l'ús de la tecnologia de la informació i de la comunicació, amb suport dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant situacions d'emergència, necessitat social, soledat i aïllament.

2.- Es duu a terme a través de la instal·lació d'un terminal en l'habitatge de la persona beneficiària connectat a una central receptora, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'una unitat de control remot (polsador).

Article 12.- Serveis de Teleassistència bàsica

Els serveis que es presten en el domicili seran els següents:

1. Instal·lació i manteniment dels terminals de Teleassistència domiciliària.
2. Informació sobre els equips, proporcionada a les persones usuàries segons la modalitat per la qual mostren preferència: escrita en format imprès comprensible i accessible, disponible en Braille i escrita en format electrònic accessible.
3. Atenció les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
4. Atenció directa donant resposta adequada a la necessitat o mobilitzant altres recursos humans o materials propis de la persona usuària o existents a la ciutat de València.
5. Atenció personal per iniciativa de l'entitat prestadora del servei o a petició de les persones usuàries o persones cuidadores, que cobrirà com a mínim funcions com a agenda personalitzada, resolució de dubtes i intervenció psicosocial:
 - a. Agenda personalitzada, amb comunicacions establides pel propi servei de teleassistència per a recordar dades importants sobre la salut (tractaments crònics, consulta mèdica), gestions socials, campanyes, o qualssevol altres.
 - b. Resolució de qüestions i dubtes que li puguin sorgir a la persona usuària, persona cuidadora i familiars de les persones usuàries en un telèfon específic i de trucada gratuïta.
 - c. Unitat mòbil, si escau, entesa com el conjunt de mitjans humans i materials que complementen els serveis prestats des del centre d'atenció, amb la intervenció presencial, per a donar suport personal o activitats de manteniment dels terminals.
 - d. Informació sobre recursos socials.
6. Lliurament de claus que queden en custòdia per part de l'Entitat, excepte les persones usuàries que no les faciliten.

7. Emissió de comunicacions per al seguiment de la persona usuària des del centre d'atenció i comunicacions de cortesia (felicitació d'aniversari, en situacions de convalescència, etc) així com de control d'absència domiciliària de les persones usuàries.
8. Informació permanent des del Centre d'Atenció a les persones usuàries i persones cuidadores que el demanden i sobre activitats d'interès per a aquestes.

Article 13.- Tecnologia associada als serveis de Teleassistència Bàsica

La tecnologia associada als serveis de Teleassistència Bàsica serà:

1. Els dispositius domiciliaris possibiliten la recepció i emissió de comunicacions, a través de la terminal i les unitats de control remot.
2. El centre d'atenció a la persona usuària.
3. Tant els dispositius domiciliaris com la tecnologia (maquinari i programari) utilitzada per la persona usuària amb el centre d'atenció són universalment accessibles, amb la finalitat de garantir la correcta prestació del servei, tenint en compte la diversitat que pot donar-se entre les persones usuàries quant a les seues capacitats i limitacions. Entre aquestes es troben les relacionades amb el funcionament cognitiu i la comunicació, la visió i audició, la mobilitat i el maneig dels dispositius.
4. El terminal domiciliari té polsadors o botons diferenciables entre si per les seues característiques de color, grandària, text, relleu, símbol o forma en funció de les necessitats de la persona usuària.

Article 14.- Concepte del servei de Teleassistència Avançada

1. La teleassistència avançada és aquella que inclou, a més, dels serveis de teleassistència bàsica que la persona usuària precise, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili, o tots dos, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada. Per a considerar que s'està prestant un servei de Teleassistència Avançada serà necessari que es realitze un contacte directe i habitual amb la persona usuària i que com a mínim dispose de dues dels serveis que es detallen en l'article següent.
2. Aquest tipus de teleassistència tracta de complementar l'equipament tecnològic de la Teleassistència bàsica, a través de diferents dispositius perifèrics que permeten monitorar

l'entorn de la persona usuària, aconseguint amb això disposar d'una informació més completa i immediata davant possibles situacions de risc.

Article 15.- Serveis associats a la Teleassistència avançada

Serán serveis de Tecnologia avançada:

1. Serveis en el domicili:

- a. Supervisió remota que pugui interpretar informació amb configuració personalitzada per cada persona usuària mitjançant la detecció del patró d'activitat i generació d'alertes i processos d'atenció en funció de la situació detectada, que permeti identificar nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar i que no estigui comprès en el supòsit de supervisió remota fora del domicili.
- b. Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuites de gas, d'aigua, de foc i unes altres).
- c. Detecció d'alteracions en els hàbits o rutines i d'incidències relatives a l'activitat de la persona usuària en el domicili (per exemple, caigudes). La detecció d'aquestes incidències pot alertar sobre una situació que requereix atenció.
- d. Rebran, tant les persones usuàries com, si escau, les persones cuidadores, pautes per a afavorir la seua autonomia personal.

2. Serveis fora del domicili:

- a. Supervisió remota i detecció de situacions de risc o emergència, que permeti identificar nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar i que no aquest comprès en el supòsit de supervisió remota en el domicili.
- b. Teleassistència mòbil amb geolocalització.

3. Programes d'atenció integral: Es podran incloure com a programes en el servei de teleassistència avançada o bàsica, l'atenció i seguiment de les persones beneficiàries a través dels diferents serveis específics en matèria de prevenció, promoció de la inclusió i de l'autonomia personal, suport a la persona cuidadora o actuacions especials que es desenvolupen en el municipi tals com:

- a. Programa d'atenció psicosocial.
- b. Programa de promoció de l'Envel·liment Actiu i Saludable.
- c. Programes de prevenció i detecció de deterioració cognitiva.
- d. Programes de Telemonitorització de persones amb malalties cròniques.

- e. Programa d'atenció, orientació i suport sociofamiliar.
- f. Programa de prevenció i actuació davant caigudes reiterades.
- g. Programa de prevenció i actuació davant maltractaments.
- h. Programa d'actuació després d'alta hospitalària.
- i. Programa d'actuació per a combatre la pobresa energètica.
- j. Programa d'actuació i acompanyament al duel.
- k. Programa d'actuació per a usuaris crònics complexos.
- l. Protocols especials:
 - i. Atenció en situacions de duel.
 - ii. Campanya contra la soledat
 - iii. Campanya de seguretat en la llar
 - iv. Prevenció suïcidi.
 - v. Atenció en situació de contingència i grans catàstrofes.

Article 16.- Tecnologia associada a la Teleassistència avançada

1. Els dispositius tecnològics associats als serveis de Teleassistència avançada són entre altres:

- a. Detectores de caigudes, fuites de gas, d'aigua, fum, de foc, inactivitat, inundació, sensor d'enuresis, sensor de temperatures extremes, camí de llums i uns altres.
- b. Sensors de patrons de conducta.
- c. Dispositius adaptats a la discapacitat/diversitat funcional sensorial, telèfon de tecles grans, solució per a dificultats d'audició i polsador adaptat.
- d. Dispositius que contemplen com a funcions principals la localització i alertes de zona a través de GPS.
- e. Telèfon intel·ligent/tablet accessibles i adaptats per a la recepció de missatges i esdeveniments, agenda personal o compartida amb la persona cuidadora, comunicació d'incidències, o enviament de pictogrames i missatges preestablits.
- f. Altres dispositius i/o solucions tecnològiques universalment accessibles que puguin facilitar els serveis descrits en els apartats anteriors.

2. Aquesta tecnologia es considera adequada per a les persones que tinguen alguna de les característiques que a continuació es relacionen:

- a. Persones que requereixen suports amb seguretat i independència en la seua llar com a complement a altres serveis.
- b. Persones en risc de soledat, aïllament o perill.
- c. Persones en risc d'accident o pèrdua de consciència.
- d. Persones amb discapacitat/diversitat funcional i/o en situació de dependència
- e. Persones amb dificultats en la mobilitat.

- f. Persones amb malalties cròniques.
- g. Persones amb limitacions temporals.
- h. Persones en situació de deterioració cognitiva lleus o amb inicis i senyals d'oblits.
- i. Persones amb incontinència.
- j. Persones amb necessitats de millora o rehabilitació física, cognitiva i/o funcional.

CAPÍTOL 3. TITULARS DE DRET

Article 17.- Persones beneficiàries

1. Amb caràcter general i sempre que reunisquen els requisits establits a continuació, per a l'accés al servei, podran ser persones usuàries de Teleassistència Domiciliària totes aquelles que es troben en situació de risc per raons d'edat, discapacitat/diversitat funcional, malaltia o aïllament social.
2. Podran ser destinatàries del servei municipal de TAD les persones majors i les "persones amb discapacitat/diversitat funcional", que tenint cobertes les seues necessitats bàsiques d'habitatge, alimentació, higiene personal i domicili, visquen soles permanentment o bé que, encara que convisquen amb altres persones, aquestes presenten idèntiques característiques d'edat o discapacitat/diversitat funcional.

Article 18.- Requisits de les persones beneficiàries

1. Els requisits per a poder ser beneficiari/a d'aquest servei són:
 - a. Estar empadronats en el municipi de València.
 - b. Ser major de 65 anys o tenir 18 anys o més amb reconeixement de la condició de Persones amb diversitat funcional o discapacitat i/o, incapacitat permanent total, incapacitat absoluta o Gran invalidesa.
 - c. Viure sols/as o bé en companyia de persones en situació similar d'edat i característiques.
 - d. No necessitar atenció presencial continuada d'altres persones. No es contempla incloure en el programa a aquelles persones o unitats de convivència que compten amb ella o la requerisquen per qualsevol circumstància.
 - e. Disposar o estar en condicions de disposar de línia telefònica i de subministrament elèctric en el seu domicili. No obstant l'anterior, en el cas que no es dispose de línia telefònica fixa o que aquesta no siga compatible amb l'equip de teleassistència, l'entitat adjudicatària facilitarà els mitjans tècnics necessaris per a garantir l'atenció de les persones usuàries.
 - f. Que els ingressos bruts anuals per a unitats de convivència unipersonals no superen 3 vegades el valor de l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples

(IPREM) anual de 12 pagues i 3.5 vegades el IPREM per a unitats de convivència de dues o més sol·licitants.

g. Obtenir una puntuació que li permeta ser inclòs entre el nombre de teleassistències previstes segons dotació pressupostària.

h. Tenir cobertes les necessitats bàsiques ja que el Servei de Teleassistència Domiciliària és un recurs complementari que precisa de l'existència d'uns mínims que garantisquen el manteniment de la persona en el domicili.

Article 19. Consideració d'unitat de convivència

A l'efecte d'aquesta ordenança, per unitat de convivència és aquella formada per almenys dues persones i en la qual tots/as els que conviuen complisquen els requisits d'accés a aquest Servei sense importar el parentiu entre ells.

Article 20.- Determinació de la capacitat econòmica

1. La capacitat econòmica de la persona usuària es determina per la seua renda personal. S'entén per renda personal de la persona usuària la totalitat dels ingressos derivats de:

- a) Els rendiments del treball, incloses pensions i prestacions de previsió social, qualsevol que siga el seu règim, exceptuant-se, les pagues extraordinàries.
- b) Els rendiments del capital mobiliari i immobiliari.
- c) Les imputacions de renda que s'establisquen per llei.
- d) Els rendiments de les activitats econòmiques.
- e) Els guanys i pèrdues patrimonials.

Aquests ingressos es computaran en els termes establits per als diferents components de renda en la normativa reguladora de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

2. Així mateix, per a determinar la renda personal de la persona usuària es tindran en comptes les següents regles:

- a) No es computaran com a renda personal, les quanties de les prestacions per fill a càrrec.
- b) En el cas que la persona interessada haja de satisfer pensions compensatòries a favor del cònjuge i/o anualitats per aliments, hauran d'acompanyar la corresponent sentència judicial, de la qual es derive, quantia que es restarà dels ingressos computats. En cas de ser beneficiari/a d'aquesta pensió, se sumarà com un ingrés en el còmput de la seua capacitat econòmica.

c) S'exclou del còmput els complements de tercera persona de les prestacions de la Seguretat Social contributives i no contributives.

3. En el cas que es produïra alguna variació, per qualsevol circumstància, en els ingressos de la unitat familiar, la persona usuària el posarà en coneixement del seu Centre Municipal de Serveis Socials per a realitzar les modificacions oportunes. Els efectes econòmics d'aquestes modificacions tindran lloc des del dia 1 del mes següent al qual s'haja comunicat els canvis.

Article 21.- Exclusió de les persones beneficiàries

No s'atendrà des d'aquest Programa a les persones que:

- a. En aplicació de la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència, i desenvolupaments normatius vinculats a aquesta, compten amb resolució que els atorgue pel seu grau, el dret al servei de teleassistència inclòs dins de l'àmbit de la citada llei.
- b. Viure acompanyats de persones que no compleixen els requisits.
- c. Atès que el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment, i pel bon funcionament del servei, es podran excloure aquelles persones que, pels seus problemes de salut, no puguin utilitzar adequadament aquest recurs.

Article 22.- Valoració del risc de les persones usuàries

1. La metodologia utilitzada en la prestació de la TAD serà l'Atenció centrada en la persona, tenint en compte les seues necessitats, preferències i situació personal i soci-familiar, amb l'objectiu de proporcionar respostes diferents.

2. en la valoració de la persona i la seua situació individual s'afavorirà la seua participació i opinió, i s'identificarà el seu nivell de risc social mitjançant l'aplicació de tests específics, així com amb la informació obtinguda per part de la persona usuària i, si escau, persones cuidadores o familiars mitjançant entrevistes. Complementàriament, es valoraran els riscos potencials de la persona en la seua llar (barreres arquitectòniques, instal·lacions elèctriques, gas butà etc...) o els riscos potencials de la persona determinats pel seu estat de salut (malalties cròniques amb un alt risc de caigudes o desmaís).

3. Els riscos poden ser lleu, moderat i sever, que determinaran algunes de les actuacions i

respostes del Servei de TAD. Per a la definició dels perfils de risc, es tindran en compte, almenys, els següents ítems:

- a. Nivell d'autonomia personal.
- b. Xarxa de suport.
- c. Situacions complexes, com són les de vulnerabilitat, aïllament, violència o abús, negligència i similars, valorades pels Serveis Socials.
- d. Freqüència d'eixides al carrer mantenint relacions socials espontànies.
- e. Núm. de visites domiciliàries que rep a la setmana.
- f. Convivència: si la persona usuària viu sola o, per contra, viu acompanyada de persona capaç de proporcionar-li les cures que precise.

Article 23.- Tipologia de perfils de risc

1. Seran perfil de risc social sever:

- a. Persones que, vivint soles, no ixen habitualment del seu domicili.
- b. Persones en situacions complexes, com són les de vulnerabilitat, aïllament, violència o abús, negligència i similars, valorades pels Serveis Socials.

2. Serà perfil de risc social moderat:

- a. Persones que, vivint soles, ixen habitualment del seu domicili, però refereixen no disposar d'ajuda en cas necessari.
- b. Persones que viuen acompanyades, però que manquen d'ajuda en cas necessari, independentment que isquen o no el carrer.

3. Serà perfil de risc social lleu:

- a. Persones que viuen acompanyades i tenen ajuda, si la precisen.
- b. Persones que, vivint soles, ixen habitualment del seu domicili i tenen a qui acudir si requereixen ajuda.

CAPÍTOL 4. DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES

Article 24.- Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- a. A ser informat, en format accessible comprensible i de manera veraç abans de l'inici del servei dels seus drets i de les característiques i normativa del servei

- b. A rebre la prestació de TAD amb la màxima diligència, bona fe, puntualitat i cura; a rebre una atenció amb correcció, respecte i cordialitat per part dels professionals especialitzats i qualificats que intervenen en el Servei.
- c. A ser informades de manera accessible i comprensible amb l'antelació suficient, de qualsevol modificació en les condicions del Servei
- d. A rebre el servei sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, discapacitat/diversitat funcional, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, excepte en el referent als criteris de selecció.
- e. A una assistència individualitzada d'acord amb les seues necessitats específiques.
- f. A tenir garantida, de conformitat amb la normativa específica d'aplicació, la protecció de les seues dades personals, la seua intimitat i a la confidencialitat de les dades conegudes, de manera que qualsevol informació obtinguda es mantinga baix secret professional. Així com el dret a l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals, garantint l'accessibilitat per al seu adequat exercici.
- g. Demanar l'oportuna identificació a totes les persones que, amb motiu de la prestació del servei, accedisquen al seu domicili, així com ser avisats amb bestreta de possibles visites domiciliàries relacionades amb el servei.
- h. Al bon estat del terminal i al manteniment del sistema en perfectes condicions d'ús. A aquest efecte el seguiment del funcionament i el manteniment del terminal li correspon a l'entitat adjudicatària, igual que la instal·lació, la retirada del terminal en cas de baixa o la substitució en cas d'avaria, sense perjudici de l'exercici diligent de les potestats de supervisió en l'execució del contracte públic que ostente la Corporació, com a garantia última de les persones usuàries.
- i. A tenir garantida la seguretat en la custòdia de les claus del domicili.
- j. A una intervenció ràpida i adequada quan es produïska una situació d'emergència.
- k. A sol·licitar la baixa temporal del servei per absència justificada del domicili.
- l. A cessar en la utilització del servei per voluntat pròpia.
- m. A fer ús del sistema de reclamacions, queixes i suggeriments de l'Ajuntament de València concernents al funcionament o millora del Servei, així com a rebre resposta sobre aquestes.
- n. A ser orientat cap als recursos alternatius que, si escau, resulten necessaris.

Article 25.- Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen la responsabilitat de:

- a. Proporcionar de forma veraç tota la informació sanitària i social necessària per a rebre la prestació, facilitant la documentació acreditativa de les seues circumstàncies per a tramitar la seua sol·licitud.
- b. Facilitar l'accés a l'habitatge a l'entitat adjudicatària per a la instal·lació, manteniment, o retirada del terminal.
- c. Permetre la instal·lació del terminal i, si escau, dels perifèrics, en el seu domicili. Mantenir-los en el domicili en bones condicions, fins al dia de la seua retirada per personal autoritzat.
- d. Autoritzar l'ús de dades personals per a la gestió i avaluació del Servei, amb les garanties i en els termes previst a la legislació específica de protecció de dades.
- e. Declarar qualsevol variació en les circumstàncies específiques que afecten els requisits per a ser usuari, a la situació de convivència, o al suport i cures presencials i contínues per part d'altres persones en tant que afecten el caràcter de la prestació, la funció i objectius que persegueix.
- f. Comunicar amb suficient antelació, a la Central d'Atenció, les absències del domicili, siguen aquestes puntuals, superiors a 48 hores, o d'una duració més prolongada, amb vista a facilitar un millor seguiment.
- g. Quan el període d'absència pugui causar suspensió temporal o extinció de la prestació, comunicarà aquesta absència al treballador social del seu **CMSS a més de la Central d'Atenció.
- h. La cura correcta i devolució posterior de l'equipament que se li lliura, una vegada que cessa la necessitat.
- i. El compliment dels compromisos que s'adquirisquen amb el servei.
- j. Afavorir i facilitar l'execució de les tasques dels professionals del Servei. Comportar-se amb correcció, respecte i cordialitat en el tracte amb les persones que atenen el Servei, respectant les comeses assignades i les seues funcions professionals. Adoptar una actitud col·laboradora i correcta en el desenvolupament de la prestació.
- k. Facilitar les dades personals de dues persones de contacte en el model establert.
- l. La cessió a l'entitat prestatària del servei, de les claus d'entrada al seu habitatge, que comporta la custòdia d'aquestes per part de l'entitat gestora i el compromís que, únicament seran utilitzades en cas de força major o emergència greu, davant la impossibilitat d'accedir al domicili. El consentiment informat per a aquesta cessió serà documentat en format accessible i comprensible, lliurant còpia del mateix a la persona usuària. Aquestes claus li seran retornades a l'usuari o a la persona en qui delegue, quan cause baixa en el servei.

Article 26. Compatibilitats

La prestació del servei de TAD municipal serà compatible amb altres recursos municipals tals com Servei d'Ajuda a domicili, Menjar a casa o Centre de dia, així com altres recursos privats o públics similars, que permeten el manteniment de la persona sol·licitant en el seu entorn habitual.

Article 27. Incompatibilitats

La prestació del servei de TAD municipal serà incompatible amb:

- a. El reconeixement a la persona sol·licitant de la situació de dependència en qualsevol dels seus graus, de conformitat amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència, sempre que el Programa Individualitzat d'Atenció contemple la concessió d'aquesta prestació dins d'aquest sistema.
- b. El recurs d'ingrés residencial permanent.

CAPÍTOL 5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Article 28.- Característiques del Servei

El Servei de TAD inclou els recursos tècnics, dispositius tecnològics, l'atenció social i suport personal telefònic, l'atenció presencial en el domicili, l'atenció, orientació i suport a l'entorn sociofamiliar, programa d'activitats socioculturals i els recursos humans destinats a la prestació del servei.

Article 29.- Recursos tècnics

1- Centre d'atenció (CA): És el Centre que dona cobertura al servei de TAD i és el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des dels equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal, UCR, sistemes perifèrics).

2. Base de la Unitat Mòbil: És un recurs que pot estar situat en el mateix espai que el CA. Té per objecte garantir la gestió i coordinació de l'atenció presencial en el domicili que es presta a les persones usuàries com a resposta a una demanda d'ajuda, generalment considerada com a emergència.

3.- Unitats Mòbils (UMO): Comprèn el conjunt de mitjà humans i materials amb caràcter mòbil que complementa els serveis prestats des del centre d'atenció amb la intervenció

presencial en el domicili, per a donar suport personal davant situacions d'emergència o activitats de manteniment de l'equipament tecnològic de teleassistència.

Article 30.- Dispositius tecnològics

1. S'inclouen la instal·lació, posada en funcionament, manteniment, reparació i reposició dels dispositius de Teleassistència, així com, en idèntics termes, les de les adaptacions/ajustes que es precisen per a garantir la seua accessibilitat universal, que romandran en el domicili de les persones usuàries en règim de cessió. La TAD es presta fonamentalment a través de la línia telefònica. Consta de:

- a) Terminal de Teleassistència: dispositiu que s'instal·la en el domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i/o la línia telefònica que permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb el CA amb només prémer un botó.
- b) Unitat de Control Remot (UCR): és l'element que transmet el senyal codificat d'activació d'alarma al terminal, via radio, des de qualsevol part del domicili. La pressió del polsador de la unitat de control remot, origina la marcació automàtica d'emergència en el terminal telefònic, comunicant de forma immediata amb el centre d'atenció.
- c) Perifèrics de tecnologia avançada: són sistemes tecnològics que complementen el Servei de TAD, oferint seguretat, prevenció de situacions de risc i monitoratge de l'estil de vida de la persona usuària. Així mateix, aporten un valor afegit al Servei TAD de, oferint major qualitat.

Article 31.- Atenció social i suport personal telefònic

1. Es presta atenció a les persones usuàries 24 hores al dia, tots els dies de l'any, garantint una comunicació interpersonal, bidireccional entre la persona usuària i el Centre d'Atenció, tantes vegades com siga necessari.

2. El cost d'aquesta trucada no podrà ser mai de tarifació especial o addicional, havent de considerar-se com a màxim l'equivalent al preu d'una trucada local.

3. Per a garantir el dret a la intimitat de la persona usuària, el CA només podrà establir contacte amb el domicili a través del terminal, si hi ha hagut una pulsació de la UCR o terminal, o una activació dels dispositius perifèrics. En la resta de situacions en les quals el CA haja de posar-se en contacte amb la persona usuària, aquesta comunicació ha de realitzar-se a través del telèfon de la persona usuària.

4. Davant qualsevol pulsació realitzada des del domicili, i mentre el sistema estableix comunicació amb el CA, l'equip emetrà un enregistrament de veu en la qual informe que s'ha establert comunicació amb el Servei de TAD de l'Ajuntament de València i que per seguretat de la persona usuària, la conversa serà gravada amb els requisits que per a aquest sistema marca la llei. Aquesta locució serà determinada per l'Ajuntament de València, i serà la mateixa per a totes les persones usuàries del Servei.

5. Quan la persona usuària realitzi una pulsació, el personal operador del CA serà l'encarregat d'atendre-la. S'han de dirigir a la persona usuària pel seu nom, i utilitzar en tot moment un tracte de respecte i amabilitat. L'operador entrarà en comunicació verbal amb l'usuari en la llengua que aquest s'expressa (valencià/castellà) i, si escau, a través dels sistemes de comunicació alternativa que per a garantir l'accessibilitat universal s'hagen adoptat i tenint en compte les seues dades i els recursos públics i privats de què disposa, intentarà obtenir la major informació possible per a donar una solució ràpida al problema plantejat.

6. Per seguretat del sistema, la trucada, una vegada generada per la persona usuària, només pot ser finalitzada des del CA.

7. Les trucades o pulsacions ateses en el CA produiran l'activació del sistema informàtic, mostrant la codificació de la persona usuària amb la següent informació:

- a. Identificació del terminal o dispositiu que genera l'alarma.
- b. Identificació de la persona que fa la trucada i les seues dades més rellevants.
- c. Accés a l'expedient complet.
- d. Recursos propis de la persona a mobilitzar, en cas necessari.
- e. Procediments d'actuació davant incidències.
- f. Altres dades o informació que es consideren d'interès per a prestar una atenció de qualitat.

8. *Tipologia de comunicacions:*

- a. Comunicacions del CA amb la persona usuària:
 - a. Trucades informatives: Aquelles que tenen com a fi facilitar informació sobre recursos socials que puguen ser d'utilitat per a les persones usuàries, així com sobre continguts temàtics concrets de caràcter preventiu, tals com estímul d'hàbits de vida saludables, promoció de vida social activa, prevenció d'accidents en l'entorn i qualsevol altra informació d'interès per a

les persones usuàries en funció de les necessitats que marque l'Ajuntament de València. També dites d'intercanvi d'informació sobre dades, modificacions i altres continguts del servei. En aquest apartat també s'inclouen les anomenades a les persones usuàries comunicant dades, informació i modificacions relacionades amb la prestació del Servei: vacances, absències, trasllats temporals de domicili, i similars.

b. Cridades de familiarització: es realitzen a l'inici de la prestació del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que la persona ha entès i coneix el funcionament del sistema.

c. Cridades de cortesia: Tenen la finalitat de "estar present" en dies assenyalats de la persona usuària.

d. Manteniment d'agendes: Permeten recordar a les persones usuàries la necessitat de realitzar una activitat concreta, de forma esporàdica o amb la periodicitat. Aquestes agendes es programaran a petició de la persona usuària o bé perquè s'estima oportú des del CA, i quedaran registrades en el sistema informàtic.

e. Cridades a recursos, serveis, familiars o persones de contacte: S'arreglaran en aquest apartat les trucades que realitze el CA a la persona usuària, als seus familiars i als seus recursos, per a informar de les situacions produïdes com a conseqüència d'una emergència i per a obtenir informació en els casos de no localització telefònica de la persona usuària.

f. Per a realitzar campanyes d'informació: Quan es valore necessari avisar a la població atesa de riscos per temperatures extremes o altres motius l'objecte dels quals siga la protecció d'aquests.

g. Cridades de seguiment de situacions d'emergència: Tenen per finalitat realitzar el seguiment d'una actuació per emergència. S'efectuaran el dia en què es produeix l'emergència i en els dies posteriors fins que es resolga la situació.

b. Comunicacions de la persona usuària al CA:

a. Petició d'ajuda: Són cridades d'emergència ja que són produïdes per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona usuària o del seu entorn. La resposta a la petició d'ajuda mitjançant la pulsació o trucada de l'usuari es fa atenent els següents nivells d'intervenció:

i. Nivell 1: Atenció de la trucada i resolució des del CA amb resposta verbal: quan l'anàlisi de la situació no comporte la mobilització de recursos personals o externs, sent suficient amb atenció personal de contenció, informació, i done suport personal o gestió telefònica,

s'atendrà la demanda des del CA, oferint la resposta més adequada i es donarà per finalitzada l'atenció d'aquesta comunicació.

ii. Nivell 2: Resposta verbal amb mobilització de recursos: es tracta de proporcionar atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat el que suposa un suport immediat a la persona usuària, davant qualsevol situació d'emergència o urgència així com la mobilització de recursos.

b. Cridades de suggeriments, reclamacions i felicitacions: L'Ajuntament de València compta amb una Oficina de Suggeriments, Queixes i reclamacions i relacions amb el Defensor del Poble i Síndic de Greuges a través del qual la ciutadania i institucions públiques o privades poden exercir el seu dret a presentar suggeriments relatius a la creació, ampliació o millora dels Serveis prestats per l'Ajuntament de València. També es podran remetre les felicitacions al programa de teleassistència.

c. Petició d'informació, parlar amb el Servei, sol·licitud de modificació de dades i petició d'ajuda no urgent: comporten la petició d'informació sobre recursos o dades del propi Servei. S'inclouen les comunicacions per a parlar amb el Servei, petició d'ajuda no urgent, així com les trucades realitzades per a informar sobre dades que tenen interès per a la gestió del Servei.

c. Comunicacions del CA per a mobilització de recursos: personals, sanitaris, socials, de forces de seguretat: Inclou la mobilització de la Unitat mòbil del Servei de Teleassistència; de recursos personals (familiars o contactes) per a comunicar una situació d'emergència; mobilització de recursos sanitaris en situacions d'emergències sanitàries; mobilització de recursos socials, mobilització de policia o de bombers.

d. Comunicacions rebudes en el CA: Es tracta d'avisos tècnics actius o passius del sistema per a sol·licitar accessoris del Servei o la substitució del terminal o dispositius perifèrics. En tots els casos, el CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per a restablir el Servei immediatament.

9.A més, l'atenció social també vetlarà per proporcionar seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i els seus familiars incorporant a la prestació del servei, quan s'estime necessari, totes aquelles tecnologies útils i disponibles, per a la detecció de situacions de risc, i per a la protecció personal i domèstica, tals com detectors de fum, foc, fuga de gas,

sensors de moviment, alarmes anticaigudes, sistemes adaptats a deficiències sensorials, entre altres.

10.se oferirà un sistema segur de custòdia de les claus del domicili de la persona que utilitza el servei, o alternatives a la custòdia, de manera que quede garantit l'accés al domicili i l'atenció en cas d'emergència.

Article 32.- Atenció presencial en el domicili

1.- Davant una situació d'emergència, la unitat mòbil (d'ara en avant UMO) haurà de mobilitzar-se desplaçant-se al domicili de la persona usuària quan aquesta siga necessària i si és necessari es realitza obertura de portes. L'atenció del personal de suport té per objecte ajudar les persones usuàries, i familiars, davant situacions d'emergència (domèstiques, psicosocials, sanitàries, etc.) per a la resolució del problema.

2.- El desplaçament al domicili estarà condicionat a la gravetat de la situació, sent complementari a la mobilització i coordinació amb altres recursos públics o privats.

3.- En cap cas, el personal del Servei de Teleassistència que acudisca als domicilis per desplaçament de la UMO assumirà funcions que corresponguen als serveis sanitaris (atenció mèdica, trasllat a centres de salut o hospitalaris). A més, el servei no disposa d'ambulàncies.

4.- A més, es realitzaran visites domiciliàries a l'inici de la prestació del servei així com de seguiment, amb la periodicitat establida segons el nivell de risc diagnosticat, la qual cosa permet la detecció de possibles situacions de risc, soledat o semiabandonament, oferint un moment de companyia i suport a les persones usuàries del TAD, identificant àrees de millora i programant nous objectius amb la finalitat d'avaluar el nivell de consecució dels objectius programats i comprovar si existeixen canvis en la informació de la qual es disposa.

Article 33.- Atenció, orientació i suport a l'entorn sociofamiliar

1.- La sobrecàrrega de les persones cuidadores de les persones usuàries del Servei és un dels aspectes importants que s'han d'abordar en els programes de suport a l'entorn sociofamiliar de les persones usuàries, a més d'altres necessitats i manques, que sorgeixen de forma paral·lela i simultània amb la deterioració de les persones usuàries.

2.- En la visita inicial d'alta en el Servei, així com en altres actuacions que es duguen a

terme, es valorarà situacions de sobrecàrrega en les persones cuidadores, utilitzant per a això les escales validades.

3.- Les actuacions a desenvolupar per a abordar la sobrecàrrega de l'entorn soci-familiar seran les següents:

- a. Informació, suport i orientació a les persones cuidadores que facilite el seu accés a grups de cuidadors, grups d'autoajuda, associacions de familiars de persones amb Alzheimer i altres demències, a serveis especialitzats, o bé a espais virtuals dirigits a aquests.
- b. Cridades de seguiment i suport per part del psicòleg del Servei a aquells que precisen d'ajuda psicològica.

Article 34.- Programa d'Activitats Socioculturals

Amb l'objectiu de poder millorar les xarxes de suport de les persones usuàries del servei de Teleassistència, sobretot les que pateixen un problema de soledat i dins del concepte de l'envelliment actiu, s'organitzen activitats durant tots els mesos de l'any.

Es persegueix la participació de les persones usuàries en l'oci de la ciutat de València així com la seua millora física i mental.

Les activitats socioculturals es realitzen a través de tallers, visites o eixides de les quals seran coneixedors a través de la convocatòria per part de l'entitat adjudicatària.

Article 35.- Recursos humans d'atenció al Servei de Teleassistència

Per a assegurar el correcte funcionament de la prestació del Servei de TAD, es conformarà un equip de professionals especialitzats per a la seua gestió. L'equip està format per:

a. *Equip de direcció i coordinació del servei*, compost per:

- a. El/la directora/a del servei de teleassistència domiciliària: que garantirà el bon funcionament del servei.
- b. Coordinador/ora: Actua com a enllaç entre les persones usuàries i el Responsable del Servei així com de realitzar les visites domiciliàries a les persones usuàries i actualitzar la seua informació per a la realització del Pla individualitzat d'intervenció, supervisant la correcta instal·lació i funcionament dels dispositius tecnològics i /o de les seues adaptacions, necessàries per a garantir l'accessibilitat universal del Servei.

b. *Equip de gestió del servei de Teleassistència domiciliària*, compost per:

- a. Responsable del centre d'atenció: Planifica, coordina i monitora l'activitat de gestió de les trucades que realitza el personal Teleoperador, així com determina les tasques i funcions d'aquest en la configuració dels equips funcionals del CA.
- b. Supervisors: La seua funció és assegurar que la gestió de les trucades es realitzi de forma immediata i adequada. Distribueix les tasques dins del torn i assessora davant incidències o dubtes en el servei.
- c. Teleoperadors: Personal responsable de la gestió de les trucades, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuacions personalitzades establides.
- d. Personal administratiu: de suport administratiu a l'equip en tasques de la gestió del servei.
- e. Psicòlegs/as: personal que realitza el suport en les trucades de crisi de soledat, angoixa i ansietat així com l'assessorament i intervenció especialitzada dins de la seua disciplina.
- f. Diplomats universitaris en infermeria (DUE): personal que realitza l'assessorament i suport en les emergències sanitàries i realitza el seguiment de les persones usuàries amb risc sever.
- g. Tècnic superior en animació sociocultural (TASOC): personal que s'encarrega de l'organització del programa d'activitats i tallers d'animació socioculturals i accions per a evitar la soledat.

c. Personal d'instal·lacions i Unitat Mòbil (UMO), compost per:

- a. Tècnic instal·lador i de manteniment: Personal responsable de la instal·lació, i retirada del domicili de terminals i dispositius perifèrics de les persones usuàries, de familiaritzar a la persona usuària amb el servei i vetllar pel correcte manteniment de les instal·lacions i equips domiciliaris/perifèrics.
- b. Responsable de la intervenció prioritària d'emergència de primera resposta en el domicili de la persona usuària després d'haver-se rebut una alarma en el CA, que requerisca el desplaçament d'aquest recurs (emergència social, actuació davant una caiguda o suport a actuacions d'altres recursos externs).

CAPÍTOL 6. RECONeixEMENT DE LA PRESTACIÓ

Article 36.- Sol·licitud

1.- La sol·licitud, a instàncies de part, haurà de presentar-se en el model normalitzat, que és d'ús obligatori, degudament formalitzada i signada per la persona sol·licitant o el seu

representant legal. Aquesta sol·licitud conté una petició d'autorització i tractament de dades personals que haurà d'autoritzar o no la persona sol·licitant i la seua unitat de convivència.

2.- El model de sol·licitud pot obtenir-se en els Centres Municipals de Serveis Socials on ha sigut atesa la persona interessada, així com en la seua electrònica de la pàgina web de l'Ajuntament de València (www.valencia.es).

3.- La sol·licitud ha d'anar acompanyada dels documents que acrediten el compliment dels requisits i aquells altres acreditatius de les circumstàncies específiques de la unitat de convivència i de la situació de necessitat en la qual es troben. Tota aquella documentació que obre en poder de l'Administració no serà necessari presentar-la sempre que s'autoritze per a l'accés i ús d'aquestes dades.

4.- La presentació de la sol·licitud d'una Teleassistència pressuposa l'acceptació incondicionada de les condicions, requisits, drets i deures establits en l'Ordenança Reguladora del Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de València.

Article 37.- Lloc de presentació

1.- Les sol·licituds, a instàncies de part, es presentaran en el Registre auxiliar d'entrada dels Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS). Tot això, sense perjudici del que disposa l'article 16.4 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques que puga presentar-se en qualsevol altre registre municipal.

2.- També pot presentar-se telemàticament en la seua electrònica de la pàgina web de l'Ajuntament de València (www.valencia.es), sempre que es dispose de signatura electrònica avançada amb certificat electrònic o clau concertada admesos per la Seu electrònica.

3.- Quan la sol·licitud de la Teleassistència siga presentada per Registre general d'Entrada o per seua electrònica, i atès que l'accés al servei està subjecte a la valoració i diagnòstic de les persones professionals, des del ****CMSS** que li corresponga se li comunicarà el dia i hora que té cita en el Servei d'Informació per a ser atès per un/una persona professional de Serveis Socials que, d'una banda facilitarà la persona sol·licitant les característiques, objectius i prestacions del servei, i, al seu torn, arreglarà de la persona usuària les dades d'identificació, persones de contacte, persones que conviuen amb la persona usuària, recursos socials i sanitaris que té al seu abast, les dades sanitàries a través de

l'Informe mèdic i les característiques de l'habitatge. Amb tot això s'elaborarà una valoració social, indicant si escau, qualsevol situació de risc social.

Article 38.- Documentació

1. La sol·licitud, haurà d'anar acompanyada de la documentació necessària per a acreditar el compliment dels requisits regulats en l'Ordenança que en aquest article s'assenyala:

a. Sol·licitud, segons model oficial, subscrit per la persona beneficiària o pel seu representant, degudament emplenada.

b. Documentació per a adjuntar en l'expedient:

1. Fotocòpia del document acreditatiu de la identitat de la persona sol·licitant i de les altres persones membres de la unitat de convivència: Document Nacional d'Identitat (DNI/NIF) o Número d'Identificació d'Estranger/a (NIE) o document equivalent vigent.

2. Justificació d'ingressos econòmics excepte si se signa l'autorització d'accés a dades.

3. Així mateix, s'haurà de mostrar a la persona professional del ****CMSS** la documentació acreditativa de circumstàncies especials tals com discapacitat/diversitat funcional, violència de gènere o unes altres que es tindran en compte per a l'elaboració de l'informe.

4. Informe Mèdic per a sol·licitud de prestacions socials o, si escau, el que li puga substituir i que aporte valoració funcional i cognitiva del sol·licitant.

5. Informe per a la prestació del servei amb les persones de contacte.

6. Fotocòpia de la Targeta sanitària del/la sol·licitant, si escau.

c. En aquesta sol·licitud, tots els membres de la unitat de convivència majors de 16 anys podran realitzar l'autorització expressa a l'Ajuntament de València, per a recaptar de l'òrgan instructor les dades de caràcter personal i informació patrimonial necessaris per a la tramitació de l'expedient, de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), del Servei Publique d'Ocupació Estatal (SEPE) i de Cadastre. Aquesta autorització també inclou el tractament d'aquestes dades.

2. En qualsevol fase de la tramitació dels expedients, a la vista de la documentació obrant en cadascun d'aquests i dels deures que s'adquireixen per la concessió de l'ajuda, es podran recaptar informes dels organismes i de les entitats que s'estime oportuns i efectuar les comprovacions necessàries sobre l'exactitud de tot això. Es requerirà, si escau, a les

persones interessades perquè en el termini de 10 dies esmene les omissions observades o acompanye els documents preceptius, amb indicació que si així no ho fera, se li entendrà per desistida de la seua sol·licitud conforme al que es disposa en l'article 68 de la Llei 39/2015, prèvia resolució que haurà de ser dictada en els termes de l'article 21.

Article 39.- Termini de presentació de sol·licituds

El termini de presentació de sol·licituds es realitzarà durant tot l'any.

Article 40.- Instrucció de l'expedient

Per a la instrucció del procediment es podran realitzar d'ofici quantes actuacions s'estimen necessàries per a la determinació, coneixement i comprovació de les dades en virtut dels quals ha de pronunciar-se la resolució de concessió o denegació del servei, podent requerir a els/les interessats/as els aclariments o documentació addicional necessària per a resoldre. En el supòsit d'inactivitat de la persona interessada en l'emplenament d'aquest tràmit, l'Administració li advertirà que, transcorreguts tres mesos, es produirà la caducitat del procediment, de conformitat amb el que es disposa en l'article 95 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Article 41. Valoració de l'expedient

1. El/ la tècnic/a de referència, en funció de les dades aportades i dels quals en l'exercici de les seues funcions poguera recaptar, procedirà a estudiar i valorar la necessitat a través de la realització de l'informe que serà preceptiu i anirà acompanyat d'una proposta de resolució sobre la procedència o no de la concessió del servei així com d'una puntuació global que determinarà l'ordre preferent per a l'adjudicació del servei

2. Els indicadors que consten en el barem i que permeten considerar la valoració de necessitats pel professional giren entorn de:

- a. Convivència: si la persona sol·licitant viu sola o acompanyada, i l'edat
- b. Edat mitjana dels membres de la unitat familiar
- c. Membres de la unitat familiar amb discapacitat o dependència.
- d. Situació soci econòmica de la unitat convivencial, sobre la base de la renda per càpita anual.
- e. Barreres arquitectòniques en habitatge
- f. Condicions salubritat de l'habitatge
- g. Família
- h. Xarxa de suport

- i. Relacions socials
- j. Violència de gènere
- k. Capacitat funcional

3. L'informe elaborat per el/la professional serà validat per la Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials abans de ser inclosa en la corresponent proposta de resolució aprovatòria, denegatòria o arxiu del servei.

4. Sempre que hi haja disponibilitat pressupostària, es proposarà la concessió de totes les sol·licituds que reunisquen els requisits exigits en la normativa present. En cas contrari s'inclourà la sol·licitud valorada en llista d'espera.

Article 42.- Procediment d'urgència

1. Quan de conformitat amb el que es disposa per l'article 33 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les Administracions Públiques, i ateses les circumstàncies d'urgent necessitat concurrents en el/la interessat/a, s'acorde l'aplicació al procediment de la tramitació d'urgència, es reduiran a la meitat els terminis establits per al procediment ordinari.

2. Es considerarà suposat d'urgència aquella situació excepcional en la qual la persona sol·licitant podrà beneficiar-se del servei, sense haver d'esperar la resolució corresponent segons el tràmit normalitzat. L'atorgament d'aquest benefici extraordinari estarà subjecte a l'existència de plaça vacant.

3. se contempla així tota circumstància que, pel seu especial risc social, greu crisi o malaltia, requereisca un ràpid control de la persona sol·licitant i recomane la prestació immediata del Servei. En qualsevol cas, les persones afectades hauran de reunir els requisits assenyalats en el present reglament.

4. la valoració de la urgència es realitzarà a partir de l'informe del professional dels serveis socials municipals, qui plantejarà les especials circumstàncies concurrents en la sol·licitud remesa, que serà revisada per a la seua conformació, si escau, per la Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials.

5. Els tècnics dels CMSS enveran la documentació de què disposen en aqueix moment a la Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials, la qual valorarà el cas i emetrà Informe d'alta provisional que serà comunicada a la persona interessada, la qual

signarà una compareixença de recepció del servei, i al ****CMSS**, que contactarà amb l'empresa per a l'inici de la prestació del servei. Es procedirà a l'alta en el termini màxim de 48 hores. Posteriorment, en el termini màxim de dos mesos, la situació de provisionalitat s'acordarà l'alta definitiva o el cessament de la prestació, si s'ha solucionat per una altra via la situació que va motivar aquesta alta.

Article 43.- Llista d'espera

Els usuaris que complisquen els requisits i fins a obtenir la resolució de concessió de servei, quedaran en situació de llista d'espera, que és una llista ordenada, de major a menor per puntuació obtinguda en el barem. A igualtat de punts, tindrà prioritat l'expedient corresponent a la persona amb menors recursos econòmics, aquells casos en els quals es manque de xarxa social o familiar.

Article 44.- Resolució

1. La proposta sobre la sol·licitud de prestació del servei serà remesa a l'òrgan competent, l'Alcaldia-Presidència, o Regidor/a en qui delegue, qui a la vista d'aquest informe i d'aquells altres que s'estimaren oportuns dictarà resolució expressa.

2. El termini màxim per a resoldre les sol·licituds serà de sis mesos, incloent-se en aquest termini l'adopció i notificació de la resolució i es comptarà des de la data d'entrada en qualsevol dels registres d'entrada, conforme al que es disposa en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. El termini establert quedarà interromput quan el procediment es paralitzi per causa imputable a la persona sol·licitant, d'acord amb el que s'estableix en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. En el cas de no adoptar-se resolució s'entendrà el silenci administratiu desestimatori.

3. La notificació dels actes de tramitació i resolutoris, es tramitarà d'acord amb l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

4. En cas de denegació, haurà d'estar prou motivada, per alguna de les següents causes:

- a. No complir amb els requisits previstos per a accedir a aquestes.
- b. La falta de presentació de la documentació requerida.
- c. Que reben el servei per altres organismes públics.
- d. Quan la valoració tècnica dels professionals consideren que l'objecte del servei no s'ajusta a les necessitats de la persona sol·licitant.

5. Les sol·licituds amb desistiment del sol·licitant o defunció del mateix durant el transcurs de la tramitació, seran arxivades a través de l'oportuna resolució. També seran arxivats els expedients en els quals, encara existint resolució favorable no es preste el servei per causa imputable al sol·licitant així com la impossibilitat material de continuar el procediment per causes sobrevingudes.

6. La resolució administrativa serà notificada al beneficiari, representant legal o guardador de fet, expressant els recursos que en contra de la mateixa procedisquen, òrgan davant el qual hagueren de presentar-se i termini per a interposar-ho, sense perjudici que els interessats puguin exercitar, si escau, uns altres que estimen procedents.

Article 45.- Alta en el servei

1. La Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials (d'ara en avant SPAPS), comunicarà l'alta de la nova persona usuària del servei i la informació bàsica necessària, incloent la referida a l'accessibilitat requerida en els dispositius, per a la instal·lació i posada en marxa del servei a l'empresa adjudicatària. Aquesta informació serà facilitada per la Secció mitjançant una aplicació informàtica de gestió que proporcionarà l'empresa contractada per a la coordinació d'ambdues. Aquesta aplicació permetrà a més de tramitar les altes, facilitar la gestió de les baixes, la incorporació dels canvis en la situació de la persona usuària i la informació relativa al seguiment de les persones usuàries.

2. La empresa contractada es posarà en contacte amb la persona usuària per a procedir a la instal·lació dels terminals o dispositius necessaris per al funcionament del sistema, incloses les seues adaptacions o ajustos per a fer-los universalment accessibles. L'empresa comunicarà a la SPAPS i als Centres Municipals de Serveis Socials, la data de col·locació del terminal en el domicili de les noves persones usuàries i, per tant, el començament de la prestació del servei.

3. La instal·lació es realitzarà per personal operari especialitzat, degudament acreditat, que serà responsable d'informar la persona usuària sobre el funcionament i característiques de les terminals i dispositius. No es donarà per conclosa fins a haver realitzat les corresponents verificacions del funcionament del sistema, almenys, cridada de recepció, emissió i pulsacions garantint que la comunicació aconsegueix tots els llocs de la casa, i fins a haver comprovat que les persones usuàries han entès el seu maneig.

4. La figura del Coordinador/a dels serveis de l'entitat adjudicatària, mitjançant trucada telefònica, serà el responsable del primer contacte amb la persona usuària, en el qual s'acordarà dia i hora aproximada de la cita de la visita domiciliària, oferint una forqueta horària màxima de dues hores. La franja horària per a la visita estarà compresa entre les 9 i les 20 hores, de dilluns a dissabtes, ajustant l'horari a les preferències de les persones usuàries. Es proporcionarà a la persona usuària el telèfon de l'entitat adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant possibles incidències que modifiquen la cita establida.

5. L'alta en el servei de Teleassistència Domiciliària es farà efectiva després de la subscripció entre l'entitat adjudicatària prestadora del servei i la persona usuària d'un document contractual de conformitat, que expressarà la conformitat de totes dues parts en les condicions de la prestació d'aquest. 6. Cada nova instal·lació comportarà, almenys, una visita de la figura del Coordinador/a del Servei de Teleassistència de l'entitat adjudicatària al domicili de la persona usuària que es realitzarà dins del mes següent al de la instal·lació. En aquesta visita, es verificarà si la informació proporcionada per la **SPAPS ha patit alguna variació, per a actualitzar-la així com s'arreglarà una altra informació addicional mitjançant l'aplicació de test o escales per al coneixement integral de la persona usuària afavorint la participació d'aquesta i s'identificarà el seu nivell de risc social. A més, el/la coordinador/ora informarà les persones usuàries sobre els perifèrics del Servei i realitzarà una pre-valoració de la idoneïtat o necessitat de la instal·lació de dispositius perifèrics.

7. Els terminis d'instal·lació seran els següents, des de la data de comunicació de l'alta pel Servei de Benestar Social: Alta urgent en 48 hores i Alta normalitzada en màxim 15 dies naturals.

Article 46.- Intervenció

Sobre la base de tota la informació arreglada en la visita domiciliària de la figura del coordinador/ora, s'elaborarà el Pla d'Actuació Individualitzat que comença quan, aprovada la sol·licitud, es produeix l'alta. Aquest ha de ser negociat i definit amb la persona usuària i ha de contenir el següent:

- a. Prestacions específiques que li corresponen pel seu nivell de risc amb determinació de la freqüència i periodicitat, així com les activitats i protocols que es posen a la seua disposició.
- b. Objectius que es pretenen i la forma que puga ser comprovada la seua execució.
- c. Data prevista per a la revisió del Pla d'Intervenció depenent de la problemàtica de la persona usuària, que en cap cas serà superior a 6 mesos.

Article 47.- Seguiment

Una vegada iniciat el servei es durà a terme un seguiment de cada cas, que consistirà en trucades telefòniques i visites domiciliàries realitzades per els/les coordinadors. El seguiment periòdic possibilitarà l'adaptació del servei a les necessitats de la persona usuària. La periodicitat d'aquest seguiments vindrà determinades pel perfil de risc diagnosticat.

Article 48.- Modificació del servei

1. La prestació del servei, podrà ser modificada quant a les intensitats de les intervencions, sempre que es produïsquen variacions en la situació de la persona o unitat de convivència que va donar origen a la valoració inicial.

2. Les modificacions es poden produir per sol·licitud de l'interessat/a o representant legal, o bé a proposta del tècnic/a de serveis socials o de la coordinació de l'empresa adjudicatària, a la vista dels canvis de la situació que motiu la primera valoració amb l'objectiu de garantir una resposta personalitzada, a cada persona usuària.

Article 49.- Baixa Temporal

1. Situació que es produeix per la comunicació d'una absència del domicili de la persona usuària fins a un màxim de tres mesos per, entre altres, els següents motius:

- a. Hospitalitzacions
- b. Acolliment familiar temporal
- c. Ingressos temporals en Centres residencials
- d. Canvis temporals en la unitat de convivènciae. Absències domiciliàries temporals (períodes vacacionals)
- f. Per criteri professional motivat

2. La instrucció de la baixa temporal del servei de Teleassistència Domiciliària es produirà quan:

- a. La persona usuària o els seus familiars comuniquen directament al centre d'atenció a través del terminal.
- b. Des del Centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària a través de les trucades de seguiment general periòdiques.
- c. Els Serveis Socials municipals de l'Ajuntament de València comuniquen a l'empresa l'absència temporal de la persona.

3. Durant aquest període de temps, l'entitat adjudicatària realitzarà una anomenada al mes per a comprovar que aquesta situació persisteix i que no s'han produït modificacions. Es farà seguiment específic d'aquestes persones, per a tenir un control sobre si s'ha de reactivar el servei o donar baixa definitiva.

4. La represa del servei, s'haurà de sol·licitar per part de la persona usuària, familiars o els serveis socials municipals a l'empresa adjudicatària, sent reactivada immediatament.

5. En tots els casos, tant la suspensió com la represa, tindran efecte des del moment de la comunicació al Centre d'Atenció, bé pel propi interessat, familiar o treballador/ora social.

6. Després de conducta a la reactivació del servei després d'una suspensió temporal prolongada, s'haurà de valorar possibles canvis de la situació soci sanitària que donaran lloc, si és necessari, al fet que la persona usuària aporte nova documentació que acredite aquestes circumstàncies.

Article 50.- Baixa definitiva

1. La Baixa definitiva és la que dóna lloc a la finalització de la prestació del servei i a la retirada de tot l'equipament tècnic del domicili de l'usuari en un termini màxim d'un mes, quedant constància documental de la retirada.

2. Són causes de baixa en el servei de teleassistència Domiciliària:

a. Quan es constaten canvis relatius a circumstàncies personals, familiars, de convivència, domiciliàries, etc. que afecten els requisits que ha de reunir com a usuari del programa. S'inclou la circumstància que l'usuari compte amb suport i supervisió presencial continuada o que el seu estat així ho requerisca.

b. Defunció de la persona beneficiària.

c. Per esgotar-se el termini màxim de baixa temporal de 3 mesos i no reactivació del servei.

d. Per ingrés en centre residencial amb caràcter definitiu. e. Ineptitud sobrevinguda per a utilització de forma òptima o modificació de les circumstàncies que van motivar l'alta, en el servei.

f. Per desaparició de la necessitat que va motivar la concessió.

g. Desistiment del beneficiari, a la prestació del servei.

h. Per obtenir la persona la qualificació de dependent segons estableix la Llei 39/2006, de 14 de Desembre de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les

persones en situació de dependència i obtenir aquesta prestació dins d'aquest sistema.

i. Incompliment reiterat per part de la persona usuària dels seus deures de col·laboració o contractuals, que dificulten o facen inviable la prestació del servei.

j. Falsejament o ocultació de les dades que han sigut tinguts en compte, per a la concessió del servei.

k. Per trasllat del domicili, fora del terme del municipi de València.

3. Les baixes definitives podran ser instruïdes :

a. A instàncies de part: per voluntat de l'usuari o el seu representant legal, qui indicarà els motius de la baixa, així com la data en què desitja donar-se de baixa. Les baixes voluntàries es formalitzaran en un document en el qual conste la signatura de l'interessat o el seu representant legal.

b. D'ofici: si del seguiment del servei, resultara que la persona beneficiària no reuneix els requisits per a seguir amb la prestació i/o s'hagueren produït modificacions bàsiques de les circumstàncies que van motivar la concessió.

Article 51.- Recursos

Les resolucions expresses o presumptes dictades per l'òrgan competent de l'Ajuntament de València, posen fi a la via administrativa, i contra elles es podrà interposar potestativament, recurs de reposició, de conformitat amb els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, davant el mateix òrgan que l'ha dictada en el termini d'un mes comptat des de l'endemà al de la seua notificació, o bé directament recurs contenciós administratiu davant Jutjat contenciós administratiu de València en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà al de la seua notificació, o de sis mesos si l'acte fóra presumpte, de conformitat amb el que es disposa en els articles 8 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciosa-Administrativa, sense perjudici que puga interposar-se qualsevol altre que s'estime pertinent.

Article 52. Protecció de dades

1. L'Ajuntament de València, com a promotor i fiscalitzador del programa de Teleassistència, és responsable del tractament de les dades de caràcter personal que resulten necessaris per a la plena realització de les prestacions que comporta, amb subjecció al que es disposa en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals o ulterior que la substituïska.

2. En el tractament de les dades personals citades, es garanteix:

- a. Que mantindrà la deguda confidencialitat de les dades i exigirà el deure de secret a tot el personal sota el seu càrrec que participe en el tractament.
- b. Que no destinarà aquestes dades a finalitats diferents a la prestació del servei de Teleassistència.
- c. Que no comunicarà les dades a tercers, excepte a l'empresa adjudicatària del servei en els casos d'interacció arrellegats en la present Ordenança, o en compliment d'una norma amb rang de Llei.
- d. Que adoptarà les mesures d'índole tècnica i organitzatives que resulten preceptives per a preservar la seguretat de les dades, en els termes a què es refereix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- e. Que procedirà a cancel·lar les dades una vegada hagen deixat de ser necessaris per a la finalitat que va justificar la seua recollida i tractament, excepte en aquells supòsits en què una Llei obligue o permeta el seu manteniment.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

Fins a la instal·lació de la Plataforma d'interoperativitat, s'haurà d'aportar tota la documentació requerida.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

La tecnologia avançada a la qual es fa al·lusió en l'Ordenança s'anirà incorporant progressivament en la mesura que es formalitzen les adjudicacions amb les empreses que presten el servei perquè els incorporen a la prestació.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL TERCERA

La Corporació Municipal incorporarà en els plecs de clàusules administratives de la contractació pública del Servei de TAD, clàusules ecosocials, en aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic i les seues normes de desenvolupament.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL QUARTA

Es faculta a la Junta de Govern Local per a introduir modificacions en els barems que figuren en l'annex I de la present ordenança, publicant-se així mateix dit acord en el "Butlletí oficial" de la província.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Les sol·licituds de Teleassistència domiciliària que es troben en tràmit, pendents de resolució o en fase de recurs en la data d'entrada en vigor de la present ordenança, els resultarà d'aplicació el que es disposa en aquesta, en tot el que li siga favorable, si es compleixen els requisits establerts.

DISPOSICIÓ FINAL

D'acord amb el que estableix la llei 7/1985, reguladora de les Bases de Règim local en el seu article 70.2 les normes locals no entraran en vigor fins que s'haja publicat completament el seu text íntegre en el «Butlletí Oficial» de la província i haja transcorregut el termini de quinze dies previst en l'article 65.2.

VALORACIÓN TELEASISTENCIA

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. DATOS PERSONALES

NOMBRE		APELLIDOS			
DNI		F. NACIMIENTO	EDAD		
ESTADO CIVIL		SEXO V <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	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 MIE MB ROS	PAREN TESCO	NOMBRE	APELLIDOS	DNI	DISCAPACIDAD /DEP/INC (%)/grado/tipo	F. NACIMIEN TO	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 SERVICIOSI 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: