

“REGLAMENTO REGULADOR DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM

1. FUNDAMENTACIÓN

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria es una prestación social que, a través de una línea telefónica compatible con el sistema, y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, permite a las personas mayores y/o personas con diversidad funcional, ponerse en comunicación con el Centro de Atención de Llamadas, con personal especializado, para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien por sí mismos 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 aseguran 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 asistencia social.

Por una parte, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en su artículo 25.2.e) determina que los municipios ejercerán en todo caso como competencias propias la evaluación y información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social; por su parte, 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 surgen en 1988 por parte 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 los 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 con el objetivo 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 cual, desde su primera edición, contempla, entre otros, 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 la 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 soporte de los medios personales necesarios, con respuesta inmediata delante de situaciones de emergencia o inseguridad, soledad o 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 49.1.24 otorga a la Generalitat Valenciana competencia en materia de Servicios Sociales, desarrollada por la administración local en los artículos 33.3k) y 50.1.a) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana.

La Ley3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad 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 los agentes sociales y la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico. De otro lado, el artículo 36 enumera el catálogo de prestaciones del Sistema Público 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 otras, para facilitar, 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.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

El presente Reglamento tiene por objeto:

- a) Regular en el ámbito del municipio de Benidorm 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 el baremo, mediante los cuales se establecen los criterios que permiten identificar las situaciones de necesidad de los solicitantes.

3. FINALIDAD DEL SERVICIO

1.La finalidad de la TAD es promover una mejor calidad de vida de las personas beneficiarias que se encuentran 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 facilitando la permanencia en el domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su vida.

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

- a) Objetivos generales:
 - i. Estimular la autonomía personal y dependencia de las personas mayores y/o con diversidad funcional de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida.
 - ii. Estimular la autonomía personal y la independencia de las personas con diversidad funcional, de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida.
 - iii. Favorecer la permanencia de estas personas, más vulnerables, en su medio habitual de vida, evitando internamientos innecesarios.
 - iv. Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales y/o médicas.
- b) Objetivos específicos:
 - i. Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.
 - ii. Posibilitar la prestación de soporte especializada durante las 24 horas, los 365 días del año ante cualquier situación de emergencia, soledad o estados de riesgo en que se puedan encontrar las personas usuarias del servicio.
 - iii. Favorecer la independencia y la autonomía de las personas en situación de riesgo bio-psico-social
 - iv. Asegurar la intervención inmediata ante crisis personales, sociales o sanitarias.

4. AMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes bases se aplicaran a la prestación de la TAD que se realice en el municipio de Benidorm gestionada y financiada por el Ayuntamiento de Benidorm.

En el caso de que sea necesario establecer un orden de prelación, se confeccionará una lista de espera teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Mayor puntuación en la aplicación del baremo.
- Menor capacidad económica personal del usuario.
- Edad de la persona solicitante
- Personas en situación de angustia motivada por el aislamiento social y/o familiar y desarraigo.
- Personas con dificultades de movilidad y/o caídas frecuentes y/o situaciones de fragilidad.

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

El coste será gratuito para el usuario.

5. PERSONAS BENEFICIARIAS

- 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 aquellas que se encuentren en situación de riesgo por razón de edad, diversidad funcional, enfermedad o aislamiento social.
- Podrán ser destinatarios del servicio municipal de TAD las personas mayores y las personas con diversidad funcional, que teniendo cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación, higiene personal y domiciliaria, vivan solas permanentemente o bien que, aunque convivan con otras personas, estas presenten las mismas características de edad o diversidad funcional.
- En el caso de que haya más de una persona en la unidad de convivencia, cuando fallezca una de ellas la otra continuará con el terminal, siempre que reúna los requisitos necesarios.

6. REQUISITOS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

- Estar empadronada en el municipio de Benidorm al menos un año.
- Ser mayor de 70 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.
- Vivir solos o en compañía de personas en situación similar de edad y características.
- 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.
- Disponer de línea telefónica y suministro eléctrico en su domicilio.
- Que los ingresos brutos anuales para la unidad de convivencia unipersonal no superen 2.5 veces el valor del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) anual de 12 pagas y 3 veces el IPREM para unidades de convivencia de dos o más solicitantes.
- Obtener una puntuación que le permita ser incluido entre el número de teleasistencias

- previstas según dotación presupuestaria.
- 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.

7. CONSIDERACION DE UNIDAD DE CONVIVENCIA

A efectos de este reglamento, se entiende por unidad de convivencia aquella formada por al menos una o más personas y en la cual todos los que conviven cumplen los requisitos de acceso a este servicio sin importar el parentesco entre ellos.

8. DETERMINACION DE LA CAPACIDAD ECONÓMICA

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

- a) Los rendimientos del trabajo, incluidas pensiones y prestaciones de previsión social, cualquiera que sea su régimen.
- b) Los rendimientos de 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.

2. Para determinar la renta personal de la persona usuaria se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) No se computaran como renta personal, las cuantías de las prestaciones por hijo a cargo.
- b) En el caso que la persona interesada tenga que satisfacer pensión compensatoria a favor del cónyuge y/o anualidades por alimentos, tendrán que acompañar la correspondiente sentencia judicial, de la que derive, cuantía que se restará de los ingresos computados. En caso de ser beneficiario de esa pensión, se sumará como 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 produzca 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 hayan comunicado los cambios.

9. 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 esta, 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 acompañado de personas que no cumplan los requisitos.

- c) Atendiendo 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.

10. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias tienen derecho:

- a) A ser informado de forma accesible, comprensible y 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 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 informados de manera accesible y comprensible con antelación suficiente, de cualquier cambio en las condiciones del servicio.
- d) A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, diversidad funcional, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, excepto en lo referente a los criterios de selección.
- e) A una asistencia individualizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- f) A tener garantizada, de conformidad con la normativa 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 de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, garantizar la accesibilidad para su adecuado ejercicio.
- g) A pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio, así como a ser avisados con antelación de posibles visitas domiciliarias relacionados con el servicio.
- h) Al buen estado del terminal y al mantenimiento del sistema en perfectas condiciones de uso. A este efecto el seguimiento del funcionamiento y el mantenimiento del terminal le corresponde a la entidad adjudicataria, 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 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 Benidorm concernientes al funcionamiento o mejora del Servicio, así como a recibir respuesta sobre estas.
- n) A ser orientado hacia los recursos alternativos que, si es necesario, resulten necesarios.

11. 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, si es necesario, 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 previstos a la legislación específica de protección de datos.
- e) Declarar cualquier variación de las circunstancias específicas que afecten a los requisitos para ser usuario, a la situación de convivencia, o al soporte y cuidado presenciales y continuas por parte de otras personas en tanto que afectan el 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 puntuales, superiores a 48 horas, o de una duración más prolongada, con vista a facilitar un mejor seguimiento.
- g) Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará esta ausencia al trabajador social de su centro municipal de servicios sociales además de la Central de Alarma.
- h) El cuidado adecuado y la devolución posterior del equipamiento que se le entrega, una vez que cese la necesidad.
- i) El cumplimiento de los compromisos que 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 sus 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, las llaves de entrada a su domicilio, que comporta la custodia de estas llaves por parte de la empresa 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 esta cesión será documentado en forma accesible y comprensible, entregando copia del mismo a la persona usuaria. Estas llaves serán devueltas al usuario o a la persona en quien delegue, cuando cause baja en el servicio.

12. COMPATIBILIDADES

La prestación del servicio de TAD municipal será compatible con otros recursos municipales tales como Programa de Atención domiciliaria, Menjar a casa, Major a casa, así como otros recursos privados y públicos similares, que permiten el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual.

13. 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 este sistema.

- b) El recurso de ingreso residencial permanente.

14. RECONOCIMIENTO DE LA PRESTACIÓN

SOLICITUD

- a) La solicitud, a instancia de parte, habrá de presentarse en el modelo normalizado, que es de uso obligatorio, debidamente formalizado y firmado por la persona solicitante o su representante legal. Esta solicitud contiene una petición de autorización y tratamiento de datos personales que habrá de autorizar o no la persona solicitante y su unidad de convivencia.
- b) El modelo de solicitud podrá obtenerse en los Centros municipales de servicios sociales donde sea atendida la persona interesada, así como en la página web del Ayuntamiento de Benidorm (www.benidorm.org)
- c) La solicitud habrá de 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 estos datos.
- d) La presentación de la solicitud de Teleasistencia presupone la aceptación incondicionada de las condiciones, requisitos, derechos y deberes establecidos en el reglamento regulador del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Benidorm.

LUGAR DE PRESENTACIÓN

- a) Las solicitudes, a instancia de parte, se presentaran en el Registro auxiliar de entrada de los centros municipales de servicios sociales. Todo eso, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que pueda presentarse en cualquier otro registro municipal.
- b) Cuando la solicitud de la Teleasistencia sea presentada y atendiendo que el acceso está sujeto a la valoración y diagnóstico de las personas profesionales desde los Centros municipales de servicios sociales que le corresponda se le comunicará el día y hora que tiene cita para ser atendido por una persona profesional de servicios sociales que, por una parte informará a la persona solicitante las características, objetivos y prestaciones del servicio y recogerá 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 del domicilio. Con todo esto se elaborara una valoración social, indicando si procede, cualquier situación de riesgo.

DOCUMENTACIÓN

- a) La solicitud, tendrá que ir acompañada de la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de los requisitos regulados en las bases que en este artículo señala:
 1. Solicitud, según modelo oficial, suscrita por la persona beneficiaria o por su representante, debidamente cumplimentada.

2. Documentación para adjuntar en el expediente:

- i. Fotocopia del documento acreditado de la identidad de la persona solicitante y de las otras personas miembros de la unidad de convivencia: Documento Nacional de Identidad (DNI/NIF) o Número de Identificación de Extranjeros (NIE) o documento equivalente vigente.
- ii. Justificación de ingresos económicos excepto si se firma autorización de acceso a datos.
- iii. Así mismo, se habrá de mostrar a la persona profesional de las servicios sociales la documentación acreditativa de circunstancias especiales tales como discapacidad/diversidad funcional u otras que se tendrán en cuenta para la elaboración del informe.
- iv. Informe de salud para solicitud de prestaciones sociales.
- v. Informe para la prestación del servicio con las personas de contacto.
- vi. Fotocopia de la Tarjeta sanitaria del/la solicitante.
- vii. En el caso de percibir una pensión del extranjero, deberá presentar un certificado emitido por la entidad pagadora o por el banco, siempre y cuando especifique: los datos de la entidad pagadora y del perceptor, tipo de pensión, importe y periodicidad.

3. En esta solicitud, todos los miembros de la unidad de convivencia mayores de 16 años podrán realizar la autorización expresa al Ayuntamiento de Benidorm, para recabar del órgano instructor los datos de carácter personal e información patrimonial necesarios para la tramitación del expediente, de la Agencia estatal de la Administración tributaria (AEAT), del instituto nacional de la seguridad social (INSS), de la tesorería de la seguridad social (TGSS), del servicio público de empleo estatal (SEPE) y del catastro. Esta autorización también incluye el tratamiento de estos datos.

- b) En cualquier fase de la tramitación del expediente, a la vista de la documentación obrante en cada uno de estos y de los deberes que 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 eso. Se requerirá, si es necesario, a las personas interesadas porque en el plazo de 10 días subsane las omisiones observadas o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si eso no se hiciera, se entenderá por desistida su solicitud conforme a lo que dispone el artículo 68 de la Ley 39/2015, previa resolución que habrá de ser dictada en los términos del artículo 21.

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

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

INSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE

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

VALORACION DEL EXPEDIENTE

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

2. Los indicadores que consten 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, sobre la base de la renta per cápita anual.
- e) Barreras arquitectónicas en la vivienda.
- f) Condiciones de salubridad de la vivienda.
- g) Familia
- h) Red de apoyo.
- i) Relaciones sociales
- j) Capacidad funcional

3. Siempre que haya disponibilidad presupuestaria, se propondrá la concesión de todas las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos en las bases presentes. En caso contrario se incluirá la solicitud valorada en lista de espera.

LISTA DE ESPERA

Los usuarios que cumplan los requisitos y hasta obtener la resolución de concesión del servicio, quedaran en situación de lista de espera, que es una lista ordenada, de mayor a menor por la 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 cuales se carezca de red social o familiar de apoyo.

RESOLUCIÓN

1. La propuesta sobre la solicitud de prestación del servicio será remitida al órgano competente, quien a la vista del informe propuesta y aquellos otros que se estimen oportunos dictará resolución expresa.
2. El plazo máximo para resolver las solicitudes será de seis meses, incluyendo en este 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 que dispone la Ley 36/2015. De 1 de octubre. El plazo establecido quedara interrumpido cuando el procedimiento se paralice por causa imputable a la persona solicitante, de acuerdo con lo que se establece 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 negativo (desestimatorio).
3. La notificación de los actos de tramitación y resolutorios, se tramitará de acuerdo al artículo

42 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

4. En caso de denegación, deberá estar suficientemente motivada, por alguna de las siguientes causas:
 - a) No cumplir los requisitos previstos para acceder al servicio.
 - 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 defunción del mismo durante el transcurso de la solicitud, serán archivadas a través de la oportuna resolución. También serán archivados los expedientes en los cuales, aunque existe resolución favorable no se presta el servicio por cause imputable al solicitante así como la imposibilidad material de continuar con el procedimiento por causas sobrevenidas.

6. La resolución administrativa será notificada al beneficiario/a, representante legal o guardador de hecho, expresando los recursos que en contra de la misma procedan, órgano ante el cual pueden presentarse y plazo para interponerlo, sin perjuicio que los interesados puedan ejercitar, si consideran, otros que estimen oportunos.

ALTA EN EL SERVICIO

1. El Servicio de promoción de la Autonomía, comunicará el alta de la nueva persona usuaria y la información básica necesaria, para la instalación y puesta en marcha del servicio a la empresa adjudicataria.
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. La empresa comunicará al Servicio la fecha de la colocación del terminal en el domicilio de las nuevas personas usuarias y por tanto, el inicio 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 los terminales y dispositivos. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes valoraciones del funcionamiento del sistema, comprobando que las personas usuarias han entendido su manejo.
4. El plazo de instalación desde la comunicación de alta por parte de Servicios Sociales será en un máximo de 10 días naturales.

SEGUIMIENTO

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en llamadas telefónicas periódicas.

BAJA TEMPORAL

1. Situación que se produce por la comunicación de una ausencia del domicilio de la persona usuaria hasta un máximo de dos meses continuados o intermitentes por, entre otros, los

siguientes motivos:

- a) Hospitalización
- b) Acogimiento familiar temporal
- c) Ingresos temporales en centros residenciales
- d) Cambios temporales en la unidad familiar. Ausencias domiciliarias temporales
- e) 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 comuniquen 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 llamadas de seguimiento general periódico
- c) Los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Benidorm comunican a la empresa la ausencia temporal.

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

4. La reactivación del servicio, se tendrá que solicitar por parte de la persona usuaria, familiar o de los servicios sociales municipales a la empresa adjudicataria, siendo reactivada inmediatamente.

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

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 del servicio de teleasistencia domiciliaria:

- a) Cuando se constaten cambios relativos a circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc. Que afecten los requisitos que ha de reunir como usuaria del programa. Se incluye la circunstancia de que el usuario cuente con soporte y supervisión presencial continuada o que su estado así lo requiera.
- b) Defunción de la persona beneficiaria.
- c) Por agotamiento del plazo de baja temporal de 2 meses y no reactivación del servicio.
- d) Por ingreso en centro residencial con carácter definitivo.
- e) Por desaparición de la necesidad que motivó la concesión.
- f) Desistimiento del beneficiario, a la prestación del servicio.
- g) 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.
- h) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus deberes de colaboración o contractuales, que dificultan o hacen inviable la prestación del servicio.

- i) Falseamiento u ocultación de los datos que han sido tenidos en cuenta, para la concesión del servicio.
- j) Por traslado del domicilio fuera del término municipal de Benidorm.

3. Las bajas definitivas podrán ser instruidas:

- a) A instancia de parte: por voluntad del usuario o de su representante legal, que 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 hubiesen producido modificaciones básicas de las circunstancias que motivaron la concesión.”

BAREMO:

INGRESOS ECONÓMICOS					
TIPO DE INGRESO	SOLICITANTE (S)/ CONVIVIENTE (C)	CONCEPTO	CUANTÍA MENSUAL	Nº MENSUALIDADES	CUANTÍA ANUAL
RENTAS DE TRABAJO O PENSIONES					
RENDIMIENTO O CAPITAL					
TOTAL					
VALORACIÓN SOCIAL					
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	
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 entre 70 y 74 años				4	
Edad media hasta los 69 años				0	
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% / Incapacidad absoluta / Grado 2				4	
Discapacidad igual o superior al 33% / Incapacidad permanente total / Grado 1				2	
Sin discapacidad / sin incapacidad / Grado 0				0	
4. CAPACIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE					
1 miembro					
Hasta 1 vez IPREM anual				15	
De 1 vez a 1'5 veces IPREM anual				12	
De 1'5 veces a 2 veces IPREM ANUAL				9	
De 2 veces a 2'5 veces IPREM anual				6	
Más de 2.5 veces el IPREM				0	

2 miembros		
Hasta 1'5 veces IPREM anual	15	
De 1'5 a 2 veces IPREM anual	12	
De 2 a 2'5 veces IPREM anual	9	
De 2'5 a 3 veces IPREM anual	6	
Más de 3 veces IPREM anual	0	
5. BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN VIVIENDA		
Vivienda con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	1	
Vivienda sin barreras arquitectónicas	0	
6. CONDICIONES DE SALUBRIDAD DE LA VIVIENDA		
Vivienda con deficientes condiciones de salubridad y conservación	1	
Vivienda en buenas condiciones de salubridad y conservación	0	
7. FAMILIA		
No tiene hijos / padres	5	
Tiene hijos / padres	0	
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	
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	
PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN SOCIAL		

VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD FUNCIONAL

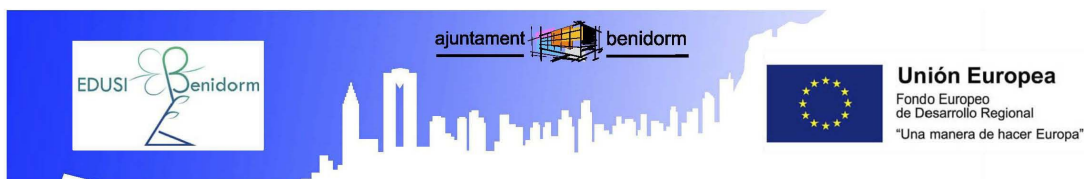
INDICE DE BARTHEL			TEST DE PFEIFFER		
GRADO DE DEPENDENCIA	PUNTOS	MARCAR	DETERIORO	PUNTOS	MARCAR
DEPENDENCIA TOTAL	26		DETERIORO SEVERO	17	
DEPENDENCIA GRAVE	20		DETERIORO MODERADO	11	
DEPENDENCIA MODERADA	13		DETERIORO LEVE	5	
DEPENDENCIA LEVE	7		NORMAL	0	
INDEPENDIENTE	0				
TOTAL			TOTAL		

PUNTUACIÓN SOCIAL Y FUNCIONAL

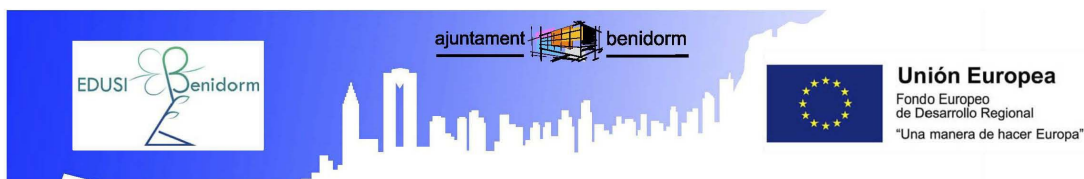
VALORACIÓN SOCIAL	
VALORACIÓN CAPACIDAD FUNCIONAL	
TOTAL	
PUNTOS FINALES	

OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS SOBRE CIRCUNSTANCIAS PERSONALES Y FAMILIARES QUE HACEN NECESARIA LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO _____

FIRMA TRABAJADOR SOCIAL
FECHA: ”



SOLICITUD DE TELEASISTENCIA SOL·LICITUD DE TELEASISTENCIA						
DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE / DADES DE LA PERSONA SOLICITANTE						
APELLIDOS/ COGNOMS:			NOMBRE/ NOM:		DNI/NIE:	
F. NACIMIENTO/ D. NAIXEMENT:		SEXO/ SEXE:	NACIONALIDAD/ NACIONALITAT:		ESTADO CIVIL/ ESTAT CIVIL:	
DOMICILIO/ DOMICILI:					SIP:	
TELÉFONO/ TELÈFON :			ANTIGÜEDAD EN EL PADRÓN/ ANTIGUITAT EN EL PADRÓ:			
DATOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA / DADES DE LA PERSONA BENEFICIARIA						
APELLIDOS/ COGNOMS:			NOMBRE/ NOM:		DNI/ NIE:	
F. NACIMIENTO/ D. NAIXEMENT:		SEXO/ SEXE:	NACIONALIDAD/ NACIONALITAT:		ESTADO CIVIL/ ESTAT CIVIL:	
SIP:		RELACIÓN CON EL/LA SOLICITANTE/ RELACIÓ AMB EL/LA SOL·LICITANT:				
ANTECEDENTES SOCIALES / ANTECEDENTS SOCIALS						
¿Tiene solicitada la valoración del grado de dependencia? / Té sol·licitada la valoració del grau de dependència ? ☐ No ☐ Si						
¿Tiene reconocido grado (y nivel) de dependencia? / Té reconegut grau (i nivell) de dependència? ☐ No ☐ Si Grado/ Grau _____ Nivel / Nivell _____						
¿Tiene concedida alguna prestación del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia? / Té concedida alguna prestació del Sistema d'Autonomia i Atenció a la Dependència? ☐ No ☐ Si En caso afirmativo, indique cuál / En cas afirmatiu, indique quin: _____						
PERSONAS DE CONTACTO / PERSONAS DE CONTACTE						
Apellidos y nombre/ Cognoms i nom		Relación/ relació		Teléfonos/ telèfons		Llaves/ claus
SITUACIÓN ECONÓMICA Y DATOS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA / SITUACIÓ ECONÒMICA / DADES DE LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA						
Parentesco / Parentiu	Nombre y Apellidos / Nom i Cognoms	F. de nacimiento / D. de naixement	Actividad económica / Activitat econòmica	Rentas / Rendes	Prestaciones y pensiones / Prestacions i pensions	Firma / Signatura



DECLARACIÓN RESPONSABLE:

La persona abajo firmante, en su propio nombre o en representación de la persona interesada, declara bajo su responsabilidad / *La persona sotasignada, en el seu propi nom o en representació de la persona interessada, declara sota la seua responsabilitat:*

1º. Que todos los datos consignados en la presente solicitud son ciertos y veraces. / *1r. Que totes les dades consignades en la present sol·licitud són certs i veraces.*

2º. Que queda enterado/a de la obligación de comunicar a la Concejalía de Bienestar Social de Ayuntamiento de Benidorm CUALQUIER VARIACIÓN que pudiera producirse en lo sucesivo desde que firme esta solicitud. / *2n Que queda assabentat/a de l'obligació de comunicar a la Regidoria de Benestar Social d'Ajuntament de Benidorm QUALSEVOL VARIACIÓ que poguera produir-se en endavant des que ferma aquesta sol·licitud.*

3º. Que asimismo, declara no estar incurso en prohibición alguna para obtener la condición de beneficiario, señaladas en al art. 13 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE nº 276, de 18/11/03) y del cumplimiento de obligaciones de reintegro de subvenciones que, en su caso, se le hubiesen exigido. / *3r Que així mateix, declara no estar incurs en cap prohibició per a obtindre la condició de beneficiari, assenyalades en a l'art. 13 de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions (BOE núm. 276, de 18/11/03) i del compliment d'obligacions de reintegrament de subvencions que, en el seu cas, se li hagueren exigit.*

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en ausencia de oposición expresa por parte de la persona interesada, el órgano gestor del procedimiento estará autorizado para obtener directamente los datos de empadronamiento de la persona firmante o, en su caso, representante legal, así como los datos de renta de la Agencia Tributaria y de pensiones de la Seguridad Social.

En caso de oponerse a que el órgano gestor obtenga directamente esta información, deberá manifestarlo a continuación, quedando obligado a aportar los documentos correspondientes en los términos exigidos por las normas reguladoras del procedimiento. / *D'acord amb el que disposa l'article 28 de Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en absència d'oposició expressa per part de la persona interessada, l'òrgan gestor del procediment estarà autoritzat per a obtindre directament les dades d'empadronament de la persona firmant o, en el seu cas, del representant legal, així com les dades de renda de l'Agència Tributària y pensions de la Seguretat Social. En cas d'oposar-se que l'òrgan gestor obtinga directament esta informació, haurà de manifestar-ho a continuació, quedant obligat a aportar els documents corresponents en els termes exigits per les normes reguladores del procediment.*

NO AUTORIZO a la obtención de los datos personales del solicitante o, en su caso, de su representante legal / **NO AUTORITZE** l'obtenció de les dades personals del sol·licitant o, en el seu cas, del seu representant legal.

NO AUTORIZO la obtención de datos a través de plataformas de interoperabilidad / **NO AUTORITZE** l'obtenció de dades a través de plataformes d'interoperabilitat.

Información básica del tratamiento de sus datos personales	Informació bàsica del tractament de les seues dades personals
Responsable: Ayuntamiento de Benidorm /	Responsable: Ajuntament de Benidorm.
Finalidad: Gestionar la solicitud del servicio de teleasistencia domiciliaria municipal.	Finalitat: Gestionar la sol·licitud del servei de teleasistencia domiciliaria
Derechos: Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y/o portabilidad	Drets: Accés, rectificació, supressió, oposició, limitació i/o portabilitat
Información detallada. Más información en el área de Bienestar Social de la web del Ayuntamiento de Benidorm o a través del dpd@benidorm.org	Informació detallada. Més informació en l'àrea de Benestar Social de la web de l'Ajuntament de Benidorm o a través del dpd@benidorm.org
Consentimiento expreso. A fin de poder ceder sus datos a CRUZ ROJA, como entidad autorizada para prestar el servicio, por favor marque la casilla que corresponda: ☐ SÍ DOY MI CONSENTIMIENTO ☐ NO DOY MI CONSENTIMIENTO	Consentiment exprés. A fi de poder cedir les seues dades a CREU ROJA, com a entitat autoritzada per a prestar el servei, per favor marque la casella que corresponga: ☐ SÍ QUE DONE EL MEU CONSENTIMENT ☐ NO DONE EL MEU CONSENTIMENT

En Benidorm, a ____ de _____ de 20 ____.

Fdo. / *Signat* _____