

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

36**VILLAVICIOSA DE ODÓN****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

En la sesión extraordinaria celebrada el 2 de octubre de 2023, el Pleno de la Corporación, aprobó inicialmente la ordenanza reguladora de la concesión del servicio de teleasistencia.

Se abrió un trámite de información pública por un plazo de 30 días para presentar alegaciones y sugerencias al texto, con la inserción de un edicto en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 8 de noviembre de 2023.

Durante el plazo de 30 días no se presentaron alegaciones, por lo que, en conformidad con el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, el texto quedó definitivamente aprobado, por lo que se hace público, lo siguiente:

**ORDENANZA REGULADORA DE LA CONCESIÓN
DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA****PREÁMBULO**

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su Título II, Capítulo I, establece en su artículo 22 el carácter universal de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales. El servicio de Teleasistencia es una prestación de Atención Social Primaria que promueve el fomento de la autonomía y la permanencia del beneficiario en su domicilio habitual. Esta ordenanza responde a la necesidad de establecer un procedimiento regulado de concesión del servicio de teleasistencia, fijando de forma pública los requisitos necesarios para acceder a las mismas.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia en su artículo 3.i) establece como uno de sus principios inspiradores la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en que desarrollan su vida.

En su artículo 13, dispone que uno de los objetivos de las prestaciones del sistema es el de facilitar a la persona una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible. En el mismo Capítulo II, artículo 22 se establece el catálogo de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid en el que se encuentra el servicio de Teleasistencia cuya finalidad es la asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.

El servicio de teleasistencia domiciliaria es un servicio de carácter social que, con el soporte de la tecnología, facilita la atención y el apoyo personal y social continuo en situaciones de fragilidad por limitaciones en la autonomía personal o de la dependencia para las actividades de la vida diaria asociados a la edad, la discapacidad o la enfermedad. Está especialmente indicado para aquellas personas que, encontrándose en situación de riesgo, viven solas o pasan mucho tiempo solas.

La teleasistencia se presta a través de la línea telefónica, ante cualquier eventualidad o emergencia, pulsado un botón, la persona puede, desde cualquier lugar de su domicilio y sin necesidad de desplazarse, entrar en comunicación verbal, manos libres, con un centro de atención especializado. Desde el centro, activo permanentemente durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, será atendido por profesionales capacitados para dar respuesta a la situación planteada. El centro de atención dará respuesta a la situación planteada por la persona usuaria, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales propios del usuario o existentes en la comunidad y activando si fuera necesario un protocolo de emergencia con la movilización de la Unidad Móvil y/o los Servicios de Emergencias.

Además de dar respuesta a una situación de emergencia, proporciona una serie de atenciones personalizadas para mejorar las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana

de la persona, potenciar la independencia y facilitar la integración en su entorno habitual de convivencia, así como detectar, prevenir y, en su caso, intervenir en situaciones de crisis.

El procedimiento de concesión del servicio se regulará por lo establecido en la Ley 7/1985 de bases de régimen local, por la ley 39/2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y la ley 40/2015 de régimen jurídico del sector público y demás normativa concordante.

TEXTO DE LA ORDENANZA REGULADORA DE LA CONCESIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y definición.—1. Esta ordenanza tiene por objeto regular la prestación del servicio de teleasistencia del Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón.

Los objetivos del servicio de teleasistencia pueden clasificarse en:

a) **Objetivos generales:**

- Potenciar la autonomía personal en su domicilio habitual evitando internamientos innecesarios.
- Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas.

b) **Objetivos generales:**

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
 - Proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
 - Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
 - Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
 - Prevenir, detectando precozmente, las situaciones de riesgo que puedan darse.
 - Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia.
 - Seguimiento permanente de la persona usuaria desde el centro de atención mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de recordatorio, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario del usuario.
- Las llamadas de seguimiento se realizarán desde el centro de atención, como mínimo cada 15 días, salvo que la persona usuaria prefiera una frecuencia distinta, y siempre tomando como referencia el último contacto mantenido.
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la empresa adjudicataria y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o allegados, que permitan recordarles tomas de medicación, citas médicas u otras actividades de importancia.
 - Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola de calor, prevención de estafas, robos, entre otros).

Art. 2. Modalidades del servicio.—1. Teleasistencia domiciliaria fija: el servicio de teleasistencia es prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo.

2. El usuario dispondrá en su domicilio de un terminal, conectado a un centro de atención, que se activa por pulsación directa o bien accionando la unidad de control remoto, dispositivo en forma de colgante o pulsera que el usuario deberá llevar constantemente puesto.

La conexión permitirá el contacto verbal “manos libres” con el centro de atención.

Art. 3. Actuaciones.—El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria comprende las siguientes actuaciones:

- a) Dotar e instalar en el domicilio de los usuarios los elementos del sistema: terminal y Unidad de Control Remoto.
- b) Familiarizar a los usuarios con el uso del equipo individual.
- c) Apoyo inmediato al usuario, vía línea telefónica y manos libres cuando solicite ayuda ante una situación imprevista o de emergencia.

- d) Intervención, en su caso, sin petición de ayuda directa por el usuario, en aplicación de las “agendas” de usuario.
- e) Intervención a domicilio para prestar apoyo personal ante sucesos como emergencias sanitarias, caídas, emergencias sociales, crisis de soledad o angustia, etcétera.
- f) Movilización de recursos sociales y/o sanitarios, adecuados a cada situación de emergencia.
- g) Seguimiento permanente de usuarios y sistema.
- h) Contacto con entorno sociofamiliar.
- i) Mantenimiento del sistema y sus instalaciones. Comprobación continua del funcionamiento del sistema.
- j) Transmisión, a los responsables de los servicios sociales municipales, de las incidencias y necesidades detectadas a través del sistema y que requieran de una intervención posterior a la realizada ante la situación imprevista y de emergencia presentada y atendida desde la central

Art. 4. *Beneficiarios*.—Los beneficiarios de la prestación de teleasistencia podrán ser:

- Personas mayores de 80 años.
- Personas mayores de 65 años si tienen discapacidad reconocida en un porcentaje igual o superior al 33% por el organismo competente.
- Personas mayores de 65 años con dependencia reconocida en virtud del Decreto 54/2015 de 21 de mayor por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid. En estos casos para ser beneficiario del servicio es necesario que no tengan resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención o teniendo reconocida la situación de dependencia no esté implementada.
- Personas que se hallen en situación de riesgo y que precisen de las prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de seguridad, soledad y aislamiento que puedan presentar.

Art. 5. *Requisitos*

- a) Estar empadronado y residiendo en el municipio de Villaviciosa de Odón.
- b) Tener instalada línea telefónica fija en el domicilio, en situación de alta en el momento de realizar la solicitud, y/o en su defecto contratar caja de voz por parte del beneficiario.
- c) Ser mayor de sesenta y cinco años en los supuestos contemplados en el artículo 4 o mayor de 80 años.
- d) Personas que se hallen en situación de riesgo y que precisen de las prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de seguridad, soledad y aislamiento que puedan presentar.
- e) Vivir solo, o en compañía de otras personas, que no puedan atenderle adecuadamente en caso de que se produzca una emergencia social o sanitaria.
- f) No padecer deficiencia auditiva, ni de expresión oral, ni cognitiva siempre que no se disponga de alternativa tecnológica adecuada para su atención, así como no padecer trastorno mental o demencia, que impida un uso adecuado del terminal de teleasistencia.

No obstante, en estos casos podrá considerarse el alta en el servicio de Teleasistencia como apoyo a los cuidadores principales de estas personas.

Art. 6. *Funcionamiento del servicio*.—1. La instalación y atención a los beneficiarios del servicio de teleasistencia domiciliaria se llevará a cabo a través de una entidad especializada en el plazo de 15 días desde la notificación a la empresa adjudicataria del contrato.

2. El funcionamiento consiste en un sistema de comunicación permanente, bidireccional, que permite al centro de atención conocer el estado de la persona y a esta comunicarse con el centro en el momento que lo precise, cuando se produzca una urgencia dentro del domicilio.

3. El sistema consta de:

- La unidad de control remoto, que en forma de medallón o pulsera lleva consigo el beneficiario, que se pone en funcionamiento presionando un pulsador existente en la misma.
- Un terminal telefónico en el domicilio del usuario.
- Una central de atención informatizada, receptora de llamadas.

4. La presión del pulsador de la unidad de control remoto origina la marcación automática de emergencia en el terminal telefónico, comunicando de forma inmediata con el centro de atención. Este recibe la llamada y simultáneamente aparece en los ordenadores el historial del beneficiario que solicita el servicio.

Art. 7. *Tipos de usuarios.*—1. Titular del servicio: dispone del terminal de usuario y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser usuario.

2. Usuario con unidad de control remoto adicional: es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del servicio. Dispone de una unidad de control remoto adicional. Cuyo coste será asumido por la persona beneficiaria.

3. Usuario sin unidad de control remoto: es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que este proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva.

Art. 8. *Tramitación de la solicitud.*—1. Inicio del expediente: los interesados podrán demandar el servicio presentando una solicitud, en los Servicios Sociales de municipio de Villaviciosa de Odón, firmada por el interesado, representante legal o guardador de hecho, conforme al modelo establecido por los servicios sociales.

1.1. Junto a la solicitud se deberá aportar la documentación que se relaciona a continuación:

- a) Fotocopia del DNI del solicitante o tarjeta de residencia.
- b) Informe médico actualizado del facultativo correspondiente.
- c) Ficha actualizada de datos necesaria para la prestación del servicio con las personas de contacto.

1.2. Los servicios sociales podrán pedir durante la tramitación del expediente la documentación que se estime oportuna, relacionada con la solicitud de la prestación.

1.3. La ocultación o falsedad de los datos aportados será motivo de denegación de la solicitud presentada.

2. Instrucción y valoración del expediente: el trabajador social de referencia para el usuario, en función de los datos aportados y de los que en el ejercicio de sus funciones pudiera recabar procederá a valorar, conforme al baremo de aplicación que figura en la presente ordenanza.

2.1. Una vez valorado el expediente y obtenida la puntuación correspondiente se elaborará un dictamen técnico con una propuesta de concesión para aquellos casos que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 5 de esta ordenanza y de denegación para aquellos casos que no cumplan con lo establecido en dicho artículo, firmado por la trabajadora social y la responsable de servicios sociales.

2.2. En el supuesto de que el dictamen sea de concesión, esta incluirá la puntuación obtenida por el expediente al objeto de elaborar posible lista de espera si no hubiera terminales suficientes.

2.3. En el supuesto de que la propuesta sea de denegación, el dictamen reflejará los motivos de la misma.

2.4. La resolución administrativa será notificada al beneficiario, representante legal o guardador de hecho expresando los recursos que contra la misma procedan, órgano ante el hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, otros que estimen procedentes. La resolución se hará llegar así mismo a la entidad que preste el servicio de teleasistencia.

3. Lista de espera: los usuarios que hayan obtenido una resolución de concesión del servicio, pero hayan quedado en situación de lista de espera por inexistencia de terminales disponibles se incluirán en una lista ordenada, de mayor a menor puntuación obtenida en el baremo. A igualdad de puntos, tendrá prioridad el expediente correspondiente a la persona con mayor puntuación en el baremo del estado de salud y en segundo lugar con mayor tiempo de permanencia en la lista de espera.

Art. 9. *Causas de extinción y de suspensión temporal del servicio.*—1. La extinción del servicio se producirá por:

- a) Fallecimiento del beneficiario, en el caso que exista persona que conviva con el fallecido, tendrá que volver a iniciar el procedimiento para ser beneficiario de dicho servicio.

- b) Renuncia del beneficiario a la prestación del servicio.
- c) Por la desaparición de los requisitos generales o específicos exigidos para la concesión del servicio.
- d) Falseamiento y ocultación de los datos que han sido tenidos en cuenta para la concesión de la ayuda.
- e) Otras causas de carácter grave como: falta de respeto a los operadores de la central de servicio, mal uso del dispositivo cuya causa no se pueda atribuir a un problema médico y otros de análoga naturaleza que impidan la prestación del servicio.
- f) Por ingreso en residencia.
- g) Por traslado del domicilio fuera del ámbito municipal.
- h) No presentar la documentación requerida por el Centro de Servicios Sociales a los efectos de actualizar el precio público a abonar.
- i) Concesión e implementación de Teleasistencia por parte de Comunidad de Madrid a través de la DG de Atención al Mayor y a la Dependencia.

2. Se podrá suspender temporalmente el servicio de teleasistencia en el supuesto de ingreso de la persona usuaria en centro hospitalario, por ingreso en residencia de forma temporal, por cambio temporal de domicilio, por vacaciones u otros motivos que puedan acreditarse convenientemente. El tiempo de suspensión no podrá ser superior a tres meses continuados.

3. En los casos de rotación familiar las ausencias del domicilio no podrán ser superiores a tres meses continuados. Si fueran superiores dará lugar a la extinción del servicio.

Art. 10. *Obligaciones y derechos de los usuarios.*—1. Derechos: toda persona usuaria del servicio de teleasistencia tendrá los siguientes derechos:

- A ser informado de forma clara y, antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.
- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

2. Obligaciones: toda persona usuaria del servicio de teleasistencia tendrá las siguientes obligaciones:

- Facilitar los datos personales y de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.
- Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
- Comunicar al Centro de Atención, con la suficiente antelación, cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
- Comunicar por escrito que no se desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal fijo, unidad control remoto y otros dispositivos).
- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología cuando sea necesario.

Art. 11. *Criterios de concesión y denegación.*—La concesión o denegación del servicio de Teleasistencia será competencia de los servicios sociales municipales en aquellos casos que no tenga reconocida el grado de dependencia, además de los casos anteriormente descritos en el artículo 8.2 previa aplicación del baremo de acceso que se corresponda con

cada situación y que está recogido en el Anexo I de esta ordenanza. Las solicitudes con una puntuación igual o inferior a los 38 puntos serán desestimadas.

Art. 12. *Silencio administrativo*.—Si no recayera resolución expresa en el plazo máximo establecido, se entenderá que la solicitud ha sido estimada, pero no podrán obtener por silencio el reconocimiento del derecho al servicio de Teleasistencia quienes no reúnan los requisitos establecidos en el artículo 6 de esta ordenanza para ser beneficiario/a de ellas. La resolución expresa que se dicte tras el vencimiento del plazo máximo para resolver establecido en este artículo solo podrá dictarse confirmando el derecho a la concesión del derecho al servicio de Teleasistencia a quienes puedan ser beneficiarias de ellas.

DISPOSICIÓN FINAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local, la presente ordenanza entrará en vigor una vez se haya publicado su texto en el Boletín oficial de la Comunidad de Madrid y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 del mismo texto legal.

Contra el presente acuerdo podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso- Administrativo

Villaviciosa de Odón, a 29 de diciembre de 2023.—El alcalde-presidente (firmado)

ANEXO I

BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Situación de convivencia

- El beneficiario vive solo de forma efectiva: 30 puntos
- El beneficiario convive con su cónyuge o pareja, o con algún familiar directo, pero estos no disponen de la autonomía suficiente para atenderle adecuadamente: 25 puntos
- El beneficiario convive con otras personas, pero permanece la mayor parte del tiempo solo: 23 puntos
- El beneficiario convive con otras personas, pero existen períodos de tiempo en los que está solo: 10 puntos
- El beneficiario nunca está solo o con personas que no puedan atenderle adecuadamente: 0 puntos

Apoyos externos que recibe el beneficiario

- El beneficiario carece de apoyos externos, o estos son esporádicos: 10 puntos
- El beneficiario tiene apoyos externos frecuentes de personas que no son familiares directos o que residen fuera del municipio: 5 puntos
- El beneficiario tiene apoyos externos frecuentes de familiares o de personas que residan en el municipio: 0 puntos

Riesgos derivados del estado de salud

- Atendiendo a la necesidad de apoyo a las actividades básicas de la vida de diaria se aplicará, el siguiente baremo: total 18 puntos.
 - A) Movilidad (Máximo 5 puntos)
 - Camina con normalidad: 0 puntos.
 - Camina con dificultad o con ayuda de bastón o andador: 3 puntos.
 - Silla de ruedas: 5 puntos.
 - B) Visión (Máximo 4 puntos).
 - Buena: 0 puntos.
 - Regular: 3 puntos.
 - Mala: 4 puntos

C) Audición (Máximo 4 puntos).

- Buena: 0 puntos.
- Regular: 3 puntos.
- Mala: 4 puntos.

D) Trastornos de Memoria (Máximo 5 puntos).

- Ninguno: 0 puntos.
- Ligeros: 3 puntos.
- Moderados: 4 puntos.
- Importantes: 5 puntos.

Estas puntuaciones no serán compatibles entre sí. Se aplicará el modelo de informe médico anexo II y las dificultades físicas o sensoriales han de ser compatibles con el correcto uso del servicio según el artículo 5 de la ordenanza.

Valoración del trabajador social de referencia

- A criterio técnico del equipo sobre la adecuación del recurso a las necesidades del solicitante se valorará hasta 20 puntos.

ANEXO II
SOLICITUD TELEASISTENCIA
INFORME SALUD

1. DATOS MÉDICO/ENFERMERA

Apellidos y Nombre _____

Nº Colegiado/a _____

2. DATOS PACIENTE

Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____

Nombre _____ DNI _____

3. ATENCIÓN QUE NECESITA**En cuanto a movilidad**

- ☐ Camina con normalidad
☐ Camina con dificultad o con ayuda de bastón o andador
☐ Silla de ruedas

Visión

- ☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala

Audición

- ☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala

Trastornos en la memoria

- ☐ Ninguno
☐ Ligeros
☐ Moderados
☐ importantes

¿Utiliza audífono Sí ☐ NO ☐

Observaciones no recogidas en apartados anteriores

_____ de _____ de _____

Firma y Sello del Centro

(03/21.849/23)

