



Servizo de teleasistencia Social no Fogar

ÍNDICE

1. NORMATIVA REGULADORA.....	3
2. DEFINICIÓN DO SERVIZO, FINALIDADES E OBXECTIVOS.....	3
2.1. ¿QUE FINALIDADE TEN ESTE SERVIZO?.....	4
3. PERSOAS USUARIAS.....	5
4. CLASES DE PERSOAS USUARIAS DO SERVIZO.....	5
5. PROCEDEMENTO DE ACCESO. TIPOS DE TRAMITACIÓN E PROCEDEMENTO.....	7
6. AUSENCIAS, COMUNICACIÓNS E BAIXAS.....	12
6.1 MODIFICACIÓNS DA PERSOA USUARIA.....	13

Última actualización deste documentos

24.03.2023

1. NORMATIVA REGULADORA

Ordenanza reguladora da prestación, por parte da Deputación de Lugo, do Servizo de Teleasistencia Social no Fogar, publicada no BOP núm. 204 do 05.09.2016

2. DEFINICIÓN DO SERVIZO, FINALIDADES E OBXECTIVOS

No artigo 2 da ordenanza, establécese que este servizo é unha prestación social de atención inmediata que se enmarca dentro dos Servizos Sociais Comunitarios que permite a mobilización de recursos ante unha situación de emerxencia ou necesidade domiciliaria, social ou sanitaria, mediante o emprego de dispositivos telemáticos de uso sinxelo.

Trátase de instalar un dispositivo no domicilio da persoa usuaria que permita de ser necesario a mobilizacións de recursos ante unha situación de emerxencia ou necesidade no domicilio.

Ademais desta atención inmediata ante unha urxencia, tamén se levan a cabo chamadas de comprobación e seguimento que alivian moitas veces o sentimento de soidade non desexada que sofren moitas persoas nos seus fogares.

Polo tanto a comunicación entre os usuarios e o Centro de Atención de Teleasistencia (en diante CAT) poden ser:

- De emerxencia.
- De seguimento

Polo tanto, a teleasistencia funciona a través dunha liña telefónica e/ou cun equipamento de comunicacións e informática específicos, que permite que os usuarios/as, ante unha situación de emerxencia ou necesidade, se conecten inmediatamente cun Centro de Atención de Teleasistencia (CAT), atendido por un equipo de profesionais cualificado e preparado para dar resposta inmediata ante calquera situación de soidade, necesidade de apoio ou emerxencia, avisando aos servizos públicos de emerxencia, corpos de seguridade, familiares en caso necesario ás 24 horas, os 365 días do ano.

2.1. ¿Que finalidade ten este servizo?

Ten por finalidade **favorecer a permanencia e integración no entorno familiar e social habitual das persoas usuarias**. Diríxense a persoas que residan soas ou que se atopen soas a maior parte do tempo, polo que poderían estar nunha situación de risco ou emerxencia domiciliaria, social ou sanitaria, precisando dunha atención urxente e inmediata.

Un dos obxectivos xerais e primordial da teleasistencia é evitar o internamento en centros residenciais e favorecer a permanencia no seu entorno habitual o maior tempo posible das persoas maiores, ou aquelas, que precisan dunha supervisión permanente e non presencial, ante diversas situacións de risco, ou emerxencia domiciliaria, social ou sanitaria, ou dunha atención urxente e inmediata. O servizo persegue evitar os grandes custes persoais e sociais que implican o desarraigo do medio habitual de vida.

Os obxectivos específicos da teleasistencia son:

- Manter a conexión permanente entre o usuario/a e o Centro de Atención de Teleasistencia (CAT).
- Dar apoio e atención inmediata ante situacións de urxencia ou necesidade mobilizando, se fora necesario, os recursos propios e alleos que existan na súa zona.
- Servir de enlace entre o usuario/a e o entorno sociofamiliar.
- Potenciar as redes sociais de apoio (apoiu a familiares e cuidadores/as).
- Favorecer a comunicación entre os/as usuarios/as e o seu entorno evitando o illamento social e a soidade.
- Ofrecer o servizo complementario de “axenda” de usuario/a, que permita lembrarlle a necesidade de realizar unha actividade concreta nun momento predeterminado (toma de medicamentos, citas médicas (...)).

3. PERSOAS USUARIAS

Poderán ter a condición de usuarios/as as persoas que cumpran os seguintes requisitos de acceso:

- a) Estar en situación de necesidade, vulnerabilidade ou risco por razóns sociais (idade, nivel de renda, localización da vivenda, etc.) ou sanitarias (discapacidade, enfermidades, sexan estas de carácter crónico ou transitorio, etc.)
- b) Ter liña telefónica (compatible cos dispositivos do sistema de Teleasistencia desta Deputación Provincial) e subministración de enerxía eléctrica no domicilio no que se ten que implantar o servizo.
- c) Non padecer limitacións ou incapacidades que impidan entender e usar axeitadamente os dispositivos do Servizo de Teleasistencia Social no Fogar.
- d) **Estar empadroados nun concello de menos de 20.000 habitantes que estea adherido ao Servizo de Teleasistencia Social no Fogar.** No caso dos usuarios/as xa incorporados ao Servizo de Teleasistencia Domiciliaria da Deputación de Lugo a data 31 de marzo de 2016 (entre os as que figuran veciños/as do municipio de Lugo) seguirán pertencendo ao programa para evitar unha situación de desprotección, mentres a administración competente non lle facilite o acceso ao programa de teleasistencia correspondente, ou causen baixa por outros motivos.
- e) Ter designada unha persoa de contacto coa que se poida contactar en caso de necesidade e que, a súa vez, teña acceso ás chaves da vivenda do usuario, para a súa utilización no caso de necesidade de acceso nunha emerxencia.
- f) **Non ter recoñecida a situación de dependencia** no marco da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.

A adquisición da condición de usuario/a obtense mediante Resolución da Presidencia da Excm. Deputación Provincial de Lugo, previa solicitude por parte do interesado/a e a súa valoración segundo aplicación do Baremo Único Provincial, Informe Social e demais consideracións legais e técnicas de aplicación por parte dos/das técnicos/as pertencentes á Area de Benestar Social desta entidade local.

4. CLASES DE PERSOAS USUARIAS DO SERVIZO

Os/as usuarios/as do servizo poderán selo baixo as seguintes modalidades:

- ✓ Usuario/a directo ou usuario/a principal. A persoa titular e usuario/a do Servizo de Teleasistencia Social no Fogar disporá do terminal da persoa usuaria e da unidade de control remoto. Reúne todos os requisitos da persoa usuaria.
- ✓ Usuario/a adicional ou usuario/a beneficiario con Unidade de Control Remoto (en diante UCR). Persoa que convivindo coa persoa titular do servizo, reúne os requisitos para ser persoa beneficiaria do servizo. Dispoñerá dunha UCR adicional para o seu uso exclusivo. Este substituirá a persoa titular no caso de causar baixa.
- ✓ Usuario/a indirecto/a ou usuario/a beneficiario sen UCR. Persoa que convivindo co/a titular do servizo e necesitando as prestacións e atencións que este proporciona, carece de capacidade física, psíquica ou sensorial para poder utilizar por si mesmo esta atención. Este usuario/a indirecto non ten unidade de control remoto e debe ser dado de baixa cando sexa o titular, salvo que pase a depender doutra persoa usuaria titular coa que tamén conviva.

5. PROCEDEMENTO DE ACCESO. TIPOS DE TRAMITACIÓN E PROCEDEMENTO

SOLICITUDE

O procedemento para o acceso ao Servizo de Teleasistencia Social no Fogar iniciárase previa petición da persoa que desexe o servizo. Poden solicitalo mediante:

- Os servizos sociais do concello no que resida, **como forma habitual de presentar a solicitude**.
- Servizo de Benestar Social da Deputación Provincial de Lugo

1. SOLICITUDE A TRAVÉS DOS SERVIZOS SOCIAIS DOS CONCELLOS

Os/As interesados/as deberán poñerse en contacto cos servizos sociais do concello onde **se atopan empadroados**, para que o/a traballador/a social, lle xere o documento de solicitude no seu nome, previa autorización polo solicitante. Dende o concello remitirase por rexistro ó Servizo de Benestar Social da Excm. Deputación Provincial de Lugo, para a súa avaliación final.

A solicitude remitiráselle á deputación polos medios previstos no artigo 38.4 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común e acompañada obrigatoriamente da seguinte documentación:

- a) Anexo I de solicitude, segundo o modelo establecido na ordenanza.
- b) Fotocopia do Documento Nacional de Identidade ou do Número de Identificación de Estranxeiros da persoa solicitante e, no seu

2. A TRAVÉS DO SERVIZO DE BENESTAR SOCIAL DA DEPUTACIÓN PROVINCIAL DE LUGO

Os/as interesados/as presentarán a solicitude segundo o modelo establecido. A solicitude acompañarase obrigatoriamente da seguinte documentación:

- a) Fotocopia do Documento Nacional de Identidade ou do Número de Identificación de Estranxeiros da persoa solicitante e, no seu caso, do seu representante legal.
- b) Fotocopia da tarxeta de asistencia sanitaria.
- c) Certificado de empadramento, que deberá incluír a relación de todas as persoas empadroadas no mesmo domicilio.
- e) Informe social valorando a necesidade ou idoneidade do servizo: O informe social axustarase ao modelo que figura na ordenanza e deberá realizarse polo traballador/a social dos servizos sociais comunitarios do concello onde se atope empadrado. No caso de que por axilidade na tramitación,

caso, do seu representante legal.

c) Fotocopia da tarxeta de asistencia sanitaria.

d) Certificado de empadramento, que deberá incluír a relación de todas as persoas empadroadas no mesmo domicilio.

e) Informe social valorando a necesidade ou idoneidade do servizo: O informe social axustarase ao modelo que figura na ordenanza e deberá realizarse polo traballador/a social dos servizos sociais comunitarios do concello onde se atope empadroado. No caso de que por axilidade na tramitación, e co fin de non colapsar este servizo, poderase derivar a realización deste informe ás traballadoras sociais da Deputación Provincial de Lugo.

f) Anexo III. Baremo Único Provincial. Este baremo axustarase ao modelo que figura na ordenanza e deberá realizarse polo traballador/a social dos servizos sociais comunitarios do concello onde se atope empadroado. No caso de que por axilidade na tramitación, e co fin de non colapsar este servizo, poderase derivar a realización deste informe ás traballadoras sociais da Deputación Provincial de Lugo.

h) Calquera outra documentación, de valor probatorio, que se considere necesaria para a avaliación dos criterios establecidos nesta ordenanza (certificado de discapacidade, etc).

e co fin de non colapsar este servizo, poderase derivar a realización deste informe ás traballadoras sociais da Deputación Provincial de Lugo.

f) Anexo III. Baremo Único Provincial. Este baremo axustarase ao modelo que figura na ordenanza e deberá realizarse polo traballador/a social dos servizos sociais comunitarios do concello onde se atope empadroado. No caso de que por axilidade na tramitación, e co fin de non colapsar este servizo, poderase derivar a realización deste informe ás traballadoras sociais da Deputación Provincial de Lugo.

f) Calquera outra documentación, de valor probatorio, que se considere necesaria para a avaliación dos criterios establecidos nesta ordenanza (certificado de discapacidade, etc).

En ningún caso, agás que por razóns técnicas e de operatividade así o aconsellasen, e previo visto e prace dos/as técnicos/as, elaboraranse dende a Deputación Informes Sociais de persoas que estean incursas nun plan, programa o acción dos servizos sociais comunitarios, por entender que as actuacións deben ter unha coordinación e adecuación no seu conxunto e non de maneira illada ou fragmentada.

Se os servizos sociais da Deputación de Lugo reciben unha solicitude dun veciño/a, comunicarase por escrito ó concello onde se atopa empadroado dita petición, co obxecto de que o/a traballador/a Social sinale si procede, ou non, a avaliación social por parte da/s traballadora/s sociais da Deputación de Lugo. No caso de aceptar esta valoración, unha vez terminado o expediente, remitirase copia do aos servizo sociais comunitarios correspondentes.

TRAMITACIÓN DO EXPEDIENTE

Unha vez recibidas as solicitudes e a documentación dende o Servizo de Benestar Social da Deputación de Lugo realizaranse os actos de instrución necesarios para a determinación, coñecemento e a comprobación dos datos en virtude dos cales deba realizarse a valoración e pronunciarse a resolución, diferenciándose dous tipos de procedementos:

- A tramitación do expediente de forma ordinaria
- A tramitación do expediente na modalidade de urxencia.

A) Tramitación ORDINARIA OU NORMALIZADA, que será o procedemento a seguir de maneira habitual

- No caso de que a solicitude se atope incompleta ou faltase algún dos documentos requiridos, así como, outra documentación que poida resultar necesaria para a aclaración ou valoración dos criterios establecidos no Baremo Único Provincial, dende entidade provincial requirirase á persoa solicitante, ou aos servizos sociais comunitarios que tramitaron a solicitude, para que emende a falta e acompañe os documentos preceptivos, indicando de que se así non se fixese desistirá da súa solicitude, previa resolución que deberá ditarse nos termos previstos da lei de procedemento administrativo.
- Unha vez completa a solicitude, procederase á súa valoración por parte do persoal do Servizo de Benestar Social da Deputación Provincial de Lugo.
- Xerarase unha listaxe de solicitudes, que serán ordenadas de maior a menor puntuación obtida no baremo.
- A asignación de dispositivos cubertos realizarase en función desa puntuación. No caso de empate entre solicitantes, e non existindo dispositivos suficientes, para o desempate realizarase unha avaliación posterior seguindo prioritariamente a puntuación obtida en función de:

1. Renda da Unidade Familiar, primando a renda máis baixa:

Utilizarase única e exclusivamente no suposto de empate na puntuación obtida no baremo, cando os dispositivos orzamentariamente previstos sexan insuficientes para dar cobertura a todos os solicitantes nesta situación, momento no que entrarase a avaliar a Renda da Unidade Familiar da persoa solicitante; e para o cal esta entidade solicitará por escrito aos servizos sociais comunitarios dos concellos que correspondan a documentación necesaria para avaliar a capacidade económica da unidade familiar, e para o cal se terá en conta os seguintes documentos:

- A declaración do IRPF, ou a certificación negativa de non estar obrigado a facela, ou certificado de toda clase de pensións percibidas polo solicitante, ou declaración xurada de non percibilas.

- No caso de que convivan familiares coa persoa solicitante: declaración do IRPF (ou certificación de non estar obrigado a facela), ou certificado de toda clase de pensións percibidas (ou declaración xurada de non percibilas) do cónxuxe ou parella de feito e dos ascendentes ou dos fillos e fillas menores de 25 anos, ou maiores de 25 anos en situación de discapacidade, que sexan economicamente a cargo da persoa solicitante.

2. Saúde e autonomía

3. Situación social

4. Vivenda

5. Valoración técnica

6. Data da solicitude (por orden cronolóxico de rexistro da solicitude, sendo prioritarias cando máis antiga sexa a data de rexistro).

No caso de que a solicitude sexa tramitada polos servizos sociais da Deputación de Lugo, estes serán os que solicitarán a documentación aos interesados/as. En todo caso, a Deputación Provincial de Lugo poderá requirir calquera outra documentación, cando así o considere oportuno, para unha axeitada avaliación da solicitude.

B) Tramitación de URXENCIA, PROCEDIMENTO EXCEPCIONAL

A tramitación de urxencia considerase un procedemento excepcional neste servizo. A efectos desta ordenanza considérase caso de urxencia a toda situación ou circunstancia excepcional que afecte á persoa solicitante e que polo seu especial risco social, grave crise ou enfermidade, requira un rápido control da persoa solicitante e recomende a prestación inmediata do servizo. O outorgamento deste beneficio extraordinario estará suxeito á existencia de praza vacante cuberta polo orzamento.

Nestes casos, outorgarase este beneficio extraordinario, previa solicitude dos/as traballadores/as sociais e informe por parte do o Servizo de Benestar Social da Deputación de Lugo sobre a citada circunstancia e posterior Resolución da Presidencia da Deputación de Lugo, sen prexuízo de ser revisada a situación que deu lugar ó servizo con posterioridade.

- ✓ Vista a listaxe de solicitudes, estableceranse o número de prazas ou dispositivos dispoñibles que se determinarán de restar ao continxente total de prazas existentes, ao abeiro da adxudicación do contrato que en cada momento se atope en vigor, a cantidade de dispositivos xa concedidos e sumando as baixas acaecidas durante o período anterior, sempre e cando estean orzamentariamente cubertas, **deixando un 2% de dispositivos sen asignar quedando reservados para casos de urxencia.**
- ✓ As solicitudes que non obteñan a alta tras na avaliación correspondente, pasarán formar parte dunha lista de agarda.

RESOLUCIÓN

Visto o informe e listaxe de solicitudes, emitido dende o Servizo de Benestar Social da Deputación Provincial de Lugo, segundo os o Baremo Único Provincial e tendo en conta o número de dispositivos dispoñibles, asignaranse por orden de maior, sendo estimadas por Resolución da Presidencia.

- O outorgamento deste beneficio estará suxeito á existencia de prazas vacantes e dotadas orzamentariamente.
- En todo caso, deixarase un 2% de dispositivos sen asignar, quedando reservados para **casos de urxencia**, aos que se lles asignará de maneira **directa e inmediata** o dispositivo de teleasistencia, as cales tamén deberán estar dotadas orzamentariamente.

Este órgano será o competente para cantas incidencias se poidan expoñer ao longo da vixencia da ordenanza e para a interpretación de calquera dúbida que puidera xurdir da súa aplicación.

Os solicitantes en lista de espera poderán en calquera momento solicitar unha nova valoración, se entenden que a súa situación socio-sanitaria sufriu variacións substanciais que puidesen modificar a valoración inicial, achegando para tal valoración unha nova solicitude acompañada solo coa documentación acreditativa que xustifique a nova situación, non sendo necesario presentar novamente a documentación que non variase dende a solicitude inicial, agás, que por motivos de valoración técnica así se requira por parte dos técnicos encargados da aplicación do Baremo Único Provincial.

6. AUSENCIAS, COMUNICACIÓN E BAIXAS

- **Ausencias domiciliarias.** Cando se prevexa por parte da persoa usuaria unha ausencia no domicilio durante un tempo limitado ou previsiblemente breve (**non superior a 1 mes**) deberá comunicar tal circunstancia aos servizos sociais do concello ao que pertenza e/ou Servizo de Benestar Social da Deputación.
- **Suspensións temporais.** A persoa usuaria, ou persoa que o represente, deberá comunicar a ausencia do usuario/a do seu domicilio durante un **período que supere o prazo ininterrompido dun mes** aos servizos sociais do concello e/ou Servizo de Benestar Social da Deputación.
- **Baixas do servizo:**
 - x Falecemento da persoa usuaria.
 - x A petición do/a traballador/a social ou persoa responsable do concello en materia de servizos sociais realizando a comunicación ao Servizo de Benestar Social Deputación, cando se constaten un cambio nas circunstancias persoais, familiares, económicas ou domiciliarias que leve consigo a perda dos requisitos esixidos para a prestación do servizo.
 - x A petición do usuario/a ou da persoa que ostente a tutela.
 - x Por actuacións fraudulentas respecto do servizo.
 - x Por non utilizar correctamente o servizo conforme ás indicacións dos responsables da xestión ou obstaculizar o seguimento e comprobación do funcionamento do sistema.
 - x Por traslado a outro municipio fóra da área de cobertura do Servizo de Teleasistencia no Fogar da Deputación de Lugo.
 - x Por ingreso en centro residencial, **pasado o período de adaptación.**
 - x Cando se produza unha baixa provisional (por traslado do usuario/a á casa de familiares, por ingreso en hospital, etc.), se este supera o tempo máximo de **reserva de praza que será de tres meses.** No caso de ingreso hospitalario e para os efectos de baixa no servizo, e antes de proceder ao seu trámite, deberán comprobarse previamente cos servizos sociais municipais a situación particular do usuario/a.
 - x No caso de que unha persoa incluída no programa **non se lle instale e active o dispositivo por causa imputable a el/ela no prazo dos 15 días** seguintes á notificación da concesión, decaerá no seu dereito.
 - x Por concorrer algunha das circunstancias de incompatibilidade co Servizo de Teleasistencia Social no Fogar.
 - x Por outras causas graves que imposibiliten o dificulten gravemente a prestación do servizo.

6.1 Situacións pola que se pode modificar á persoa usuaria

A. Modificación polo recoñecemento de dependencia:

- Cando a un usuario/a do Servizo de Teleasistencia Social no Fogar lle sexa recoñecida a dependencia, de acordo co previsto na Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, deberá solicitar o Servizo de Teleasistencia para dependentes, mantendo a condición de beneficiario/a deste servizo provincial mentres a Xunta de Galicia non lle outorgue e instale o novo dispositivo dependente da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, momento no que causará baixa no Servizo de Teleasistencia Social no Fogar da Deputación.
- No caso que nun mesmo fogar, un dos usuarios/as con UCR, se lle recoñecera a dependencia, poderá seguir sendo beneficiario/a deste servizo principal, pasando, en todo caso, a ser beneficiario/a principal aquel usuario/a que non ten recoñecida dita dependencia.

B. Modificación por cambio de domicilio:

Mesmo concello

Cando unha usuario/a cambie de domicilio dentro do seu concello terá a obriga de comunicar esta circunstancia aos servizos sociais comunitarios do concello onde se atope empadroadado e á Excm. Deputación Provincial de Lugo. Cando a xestión do servizo se preste de maneira indirecta estes cambios deberánselle comunicar á entidade xestora, que actualizará os datos relativos aos usuarios/as relacionados co servizo (tipo de vivenda, etc).

Noutro concello

Cando o cambio de domicilio sexa por un período superior aos 3 meses, o usuario/a manterá a condición de usuario/a sempre e cando, o concello de destino este dentro dos límites de actuación deste servizo provincial e o usuario se empadroe no mesmo, tendo como máximo un mes de prazo para solicitar tal trámite. No caso de que o/a usuario/ se trasládase a outro concello por un período superior a tres meses e non fixera a solicitude de empadroadamento ou non estivera empadroadado no mes seguinte, será dado de baixa, decaendo o seu dereito de condición de usuario dado de alto.

C. Modificación da persoa de contacto designada

- Cando a persoa de contacto designada, e que teña acceso ás chaves da vivenda do usuario/a, para a súa utilización no caso de necesidade de acceso nunha emerxencia, sufra algunha modificación, deberá ser comunicada tal incidencia aos servizos sociais comunitarios do concello onde se atope empadroadado e á Deputación . Cando a xestión do servizo se preste de maneira indirecta estes cambios deberán comunicárselle á **entidade xestora**, quen actualizará os datos relativos á persoa designada de contacto dos usuarios/as relacionados co servizo, coa maior urxencia posible.

- No caso de que a persoa de contacto designada varíe ou sufra modificacións (teléfono de contacto, residencia, etc.) deberá comunicárselle tal incidencia aos servizos sociais comunitarios do concello onde se atope empadroado e á Deputación de Lugo. Cando a xestión do servizo se preste de maneira **indirecta** estes cambios deberán comunicárselle á entidade xestora, quen actualizará os datos, coa maior urxencia posible.

PARA MÁIS INFORMACIÓN:

Pode solicitar información nos servizos sociais comunitarios do seu concello. Tamén pode contactar cos servizos sociais da Deputación de Lugo a través do:

Número de teléfono: **982260138**

Correo electrónico: servizossociais@deputacionlugo.org