



Dirección General de Atención
a la Dependencia y al Mayor
CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID, TRES LOTES



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **088913390979980660442**



Comunidad de Madrid

ÍNDICE

1. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	4
1.1. Descripción básica del servicio de Teleasistencia.....	4
1.2. Características técnicas del Servicio de Teleasistenciay modalidades.....	5
1.2.1. Modalidad Teleasistencia Domiciliaria Fija.	7
1.2.2. Modalidad Teleasistencia móvil.	8
2. USUARIOS DE TELEASISTENCIA.....	9
2.1. Perfil de Usuarios de Teleasistencia.....	9
2.2. Tipos de Usuarios.	11
2.2.1. Titular del servicio de Teleasistencia:	11
2.2.2. Beneficiario con UCR:	11
2.2.3. Beneficiario sin UCR:	11
2.2.4. Usuario titular de teleasistencia móvil con función de telelocalización:.....	11
2.3. Personas Destinatarias del Servicio y Orden de Prioridad en la Atención.	11
2.3.1. Usuarios en situación de dependencia	11
2.3.2. Orden de prioridad en la atención	12
2.4. Requisitos específicos de acceso al servicio de Teleasistencia.....	12
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A USUARIOS EN ACTIVO Y TRAMITACIÓN DE ALTAS, BAJAS, SUSPENSIIONES TEMPORALES Y RENUNCIAS.....	13
3.1. Prestación del servicio a usuarios con servicio activo.....	13
3.2. Tramitación de altas (Información, valoración y acceso al servicio), bajas, suspensiones temporales y renunciias.	14
3.2.1. Ordenes de alta en el servicio de teleasistencia:	14
3.2.2. Lugar de prestación del servicio.....	15
3.3. Órdenes de modificación del servicio de teleasistencia	15
3.4. Órdenes de baja, bajas, y propuestas de baja	15
3.5. Tramitación de suspensiones temporales y renunciias	16
3.5.1. Suspensión temporal del servicio.....	16
3.5.2. Renuncia del servicio.	17
4. GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA: GENERALIDADES Y REQUERIMIENTOS A LAS ENTIDADES PRESTATARIAS.....	18
4.1. Instalaciones de terminales o dispositivos.....	18
4.2. Documento de Conformidad de la Persona Usuaría	19
4.3. Procedimiento de Atención y Modalidades de Comunicación e Intervención.	19
4.3.1. Comunicaciones de atención personalizada.....	20
4.3.2. Avisos producidos automáticamente por el sistema	21
4.3.3. Actuación ante emergencias y movilización de recursos.....	21
4.4. Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil.....	22
4.5. Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.	23
5. RECURSOS HUMANOS.....	23
5.1. Director(a)	23
5.2. Responsable del Centro de Atención.....	23
5.3. Coordinador(a)	24
5.4. Operador/a o Teleoperador/a.....	24
5.5. Supervisor/a de Teleasistencia.....	25
5.6. Oficial de Unidad Móvil	25
6. FORMACIÓN.....	26
6.1. Formación inicial, Contenidos:.....	26





Comunidad de Madrid

6.1.1.	Formación común:	26
6.1.2.	Formación específica:	26
6.2.	Formación continua:	27
7.	RECURSOS MATERIALES	27
7.1.	Centro de atención	28
7.1.1.	Dotación del Centro de Atención	28
7.1.2.	Dotación de otras áreas para la prestación del servicio.	31
7.2.	Terminal de la persona usuaria y unidad de control remoto	32
7.2.1.	Terminal de persona usuaria	32
7.2.2.	Unidad de control remoto	34
7.3.	Unidad móvil	34
8.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	35
8.1.	Protocolo de alta en el servicio.	35
8.2.	Protocolo de custodia y manipulación de llaves.	36
8.3.	Protocolo de baja del servicio.	36
8.4.	Protocolo de suspensión temporal del servicio	37
8.5.	Protocolo de coordinación y comunicación con la administración pública (si procede).	37
8.6.	Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.	37
8.7.	Protocolo de actuación ante comunicaciones	38
9.	GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	38
9.1.	Sistema de calidad del servicio en el que se deben definir al menos:	38
9.2.	Verificación del cumplimiento y medición de los indicadores de calidad	38
9.2.1.	Inicio del servicio:	38
9.2.2.	Prestación del servicio:	38
9.3.	Personal:	39
9.3.1.	Recursos materiales:	39
9.3.2.	Centro de atención:	39
9.3.3.	Baja o finalización del servicio:	39
9.4.	Evaluación interna de la calidad del servicio	39
9.5.	Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua del servicio	40
10.	OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	40
10.1.	Medios adicionales en situaciones de emergencia	40
10.2.	Obligación de colaboración	40
11.	COORDINACIÓN E INFORMACIÓN	40
11.1.	Coordinación – Información a Comunidad de Madrid	40
11.2.	Coordinación – Información a Centros Municipales de Atención Social Primaria	41
ANEXO 1	42	
DATOS MÍNIMOS DE PERSONAS USUARIAS	42	
ANEXO 2	45	
CONFORMIDAD DEL USUARIO/A CON LAS CONDICIONES PERSONALIZADAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID	45	
ANEXO 3	48	
COMUNICACIONES BIDIRECCIONALES – ATENCIONES DE LA ENTIDAD ANTE LLAMADAS DE LOS USUARIOS	48	





1. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.

1.1 Descripción básica del servicio de Teleasistencia

La Teleasistencia es un servicio de carácter social que con el soporte de la tecnología facilita la atención y el apoyo personal y social continuo a personas en situaciones de fragilidad por limitaciones en la autonomía personal o la dependencia para las actividades de la vida diaria asociadas 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.

Este servicio permite que a través de la línea telefónica ante cualquier eventualidad o emergencia, pulsando un botón, la persona pueda 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, será atendido por profesionales capacitado para dar respuesta a la situación presentada.

La teleasistencia además de la respuesta a una situación de emergencia debe proporcionar 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.

La Teleasistencia se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado, una parte en el Centro de Atención (CA en adelante,A) dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y la otra en el propio domicilio del usuario: terminal de teleasistencia o unidad domiciliaria.

La unidad domiciliaria consta del terminal que es un dispositivo electrónico que se conecta a la línea de teléfono y a la red eléctrica y uno o varios pulsadores o unidades de control remoto (UCR en adelante) que las personas que utilizan el servicio deben llevar siempre puesto.

Dar un salto cualitativo en la oferta convencional basada en responder ante una situación de emergencia requiere además contar con el soporte tecnológico adecuado y suficiente tanto en el centro de atención, como en el domicilio (dispositivos periféricos), para la atención de necesidades específicas, la mejora de las condiciones de seguridad de los usuarios, facilitar el acompañamiento y el desarrollo de actuaciones preventivas en el domicilio.

En el caso de teleasistencia móvil, la unidad domiciliaria es el dispositivo móvil que debe acompañar a la persona tanto dentro, como fuera del domicilio.

La Teleasistencia, por tanto, debe:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de



personal especializado y con ello tranquilidad y seguridad a las personas usuarias y sus familiares.

- La persona podrá solicitar atención las 24 horas del día los 365 días del año ya que el sistema debe garantizar permanentemente la comunicación bidireccional persona usuaria- Centro de Atención.
- Garantizar la atención presencial en el domicilio en caso de crisis o emergencia. Esta podrá ser proporcionada directamente por la entidad que presta el servicio, (unidad móvil y personal propio), o por los dispositivos públicos de emergencia correspondientes: policía, sistema sanitario, bomberos....o por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
- Desarrollar actuaciones de control y seguimiento del estado del usuario así como de acompañamiento, prevención, cuidado de las personas usuarias y de apoyo al entorno familiar.
- Proporcionar también seguridad y tranquilidad al usuario fuera de su domicilio, mediante el empleo de sistemas de telelocalización y telefonía móvil, cuando dado un determinado perfil de usuario, así le haya sido indicado técnicamente.
- Ofrecer compañía al usuario y estar presente en su día a día mediante la realización de llamadas periódicas de cortesía y seguimiento y la gestión de agendas específicas (recordatorios de citas médicas, toma de medicación u otros recordatorios personalizados...) suscritas entre la entidad prestataria del servicio y el usuario, a petición de éste, de su familia o allegados o de las administraciones colaboradoras en la prestación del servicio.
- Ofrecer un sistema seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, o alternativas a la custodia, de manera que quede garantizado el acceso a la vivienda y la atención en caso de emergencia.

1.2 Características técnicas del Servicio de Teleasistencia y modalidades

Las características técnicas del servicio regulado en el presente pliego serán:

- El servicio de Teleasistencia se presta durante las 24 horas del día, los 365 días del año, de forma que las personas usuarias del servicio puedan establecer comunicación con el centro de atención, siempre y cuantas veces lo deseen.
- La Teleasistencia podrá prestarse bien a través de dispositivos domiciliarios fijos, con posibilidad de actuación exclusivamente en el domicilio, (Teleasistencia Domiciliaria Fija), o bien a través de dispositivos móviles, que permiten proporcionar las prestaciones del servicio también fuera del domicilio, (Teleasistencia Móvil). No serán de aplicación simultánea las dos modalidades de teleasistencia para una misma persona titular y la móvil se indicará en los casos en los que esta resulte el recurso idóneo de acuerdo a la descripción que se realiza en el punto 1.3-
- El centro de atención entrará en contacto con las personas usuarias del domicilio atendido y salvo deseo expreso del usuario sobre una frecuencia distinta, al menos una vez cada siete días, sea con motivos específicos, concretados en las correspondientes agendas, sea por razones de cortesía y seguimiento.
- El centro de atención mantendrá permanentemente actualizada la información disponible de la



persona usuaria en lo que se refiere a su situación y a sus necesidades específicas, así como de los recursos disponibles para su atención.

- Se realizará, salvo renuncia expresa de las personas atendidas, al menos una visita domiciliaria por cada 12 meses de alta en el servicio. Dicha visita tendrá por objeto asegurar las pautas de actuación establecidas así como acercarse y estar presente en la vida del usuario.
- El servicio prestado garantizará así mismo la intervención presencial en el domicilio, cuando esta sea necesaria, en un tiempo no superior a 30 minutos desde la recepción de la llamada en la central de atención. Para ello la entidad contratista deberá disponer de una unidad móvil por cada 500 terminales en uso con las especificaciones detalladas en el apartado correspondiente.
- La instalación, junto con el servicio básico de Teleasistencia, de los complementos tecnológicos (dispositivos periféricos), que puedan mejorar las condiciones de seguridad y acompañamiento de la persona usuaria, debiendo disponer la entidad prestataria de dispositivos con suficiencia de los siguientes tipos:
 - Las adaptaciones del sistema útiles para que las personas con déficit sensorial auditivo puedan acceder a la prestación del servicio siempre que realmente estas adaptaciones posibiliten una comunicación efectiva usuario-centro de atención: Amplificadores, uso de dispositivos con señal luminosa, con pantalla táctil, etc..... El mínimo de dispositivos disponibles será del 0,50% sobre el total de terminales de teleasistencia en uso.
 - Detectores de condiciones de seguridad: humo, fuego, gas, monóxido de carbono, cuando las condiciones del domicilio en el que se instala la teleasistencia, por su antigüedad o estado así lo exigen. El mínimo de dispositivos disponibles será del 2% sobre el total de terminales de teleasistencia en uso.
 - Detectores funcionales: detector de caída, apertura de frigorífico, detector de pasividad/movilidad, sensor de ocupación cama o sillón, detector de enuresis, dispensador de medicación. El mínimo de dispositivos disponibles será del 1,50% sobre el total de terminales de teleasistencia en uso.
 - Dispositivos específicos para el desarrollo de actuaciones de prevención y acompañamiento: Video asistencia, plataformas de servicios interactivos compatibles con el equipamiento existente en el domicilio y de uso habitual para el usuario (TV). El mínimo de dispositivos disponibles será del 1% sobre el total de terminales de teleasistencia en uso.
 - Dispositivos integrados en el sistema de teleasistencia aplicables a la telemonitorización de las personas atendidas con patologías crónicas. En el marco de los protocolos de colaboración socio-sanitaria que durante el periodo de vigencia del contrato se pudieran establecer, estos dispositivos deben posibilitar la medición y transferencia de los parámetros fisiológicos y señales de alarma relevantes en el seguimiento de personas con enfermedades crónicas. El mínimo de dispositivos disponibles será del 0.50% sobre el total de terminales de teleasistencia en uso. La Comunidad de Madrid podrá exigir la instalación de este tipo de dispositivos a partir de la suscripción de los anteriormente referidos protocolos de colaboración sociosanitaria y no antes de transcurrido el primer año de ejecución del contrato.
- En todos los medios materiales que la entidad contratista pone a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo; terminales domiciliarios, unidades móviles y vehículos de transporte, uniformes y acreditaciones del personal, así como, en todo tipo de documentación (publicaciones, divulgación...) que pudieran derivarse de la prestación del servicio regulado en el



presente pliego, se utilizarán las señas gráficas de identidad de la Comunidad de Madrid.

- La Entidad contratista garantizará el acceso independiente (mediante terminales específicos, web) al software de gestión del servicio para el perfil correspondiente a las unidades responsables del servicio de teleasistencia en la Administración Autonómica.
- En las comunicaciones con el usuario se identificará el servicio como servicio de prevención y atención a la dependencia de la Comunidad de Madrid.

Los requerimientos funcionales y de recursos humanos y materiales para la prestación del servicio a las entidades contratistas se desarrollan en los correspondientes apartados del presente pliego.

1.2.1 Modalidad Teleasistencia Domiciliaria Fija.

Es el servicio de Teleasistencia prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo.

El usuario dispondrá en su domicilio de un terminal, conectado a un CA, que se activa por pulsación directa o bien accionando la unidad de control remoto UCR, dispositivo en forma de colgante o pulsera que el usuario deberá llevar constantemente puesto. La conexión permitirá el contacto verbal “manos libres” con el CA.

Cada terminal en el domicilio llevará asociada al menos una UCR y se dispondrá de todas las UCR necesarias al número de personas usuarias que conviven en el mismo y a su perfil de atención.

Cada terminal en el domicilio a propuesta de la propia entidad contratista, que en el caso de las personas en situación de dependencia tendrá en cuenta el programa individual de atención y previa conformidad de la Dirección General competente en la materia, deberá llevar asociados los distintos dispositivos periféricos que actualmente y en un futuro inmediato puedan optimizar las prestaciones del servicio de Teleasistencia, tales como:

- Dispositivo adaptado a deficiencias sensoriales: Permite a través de un sistema de teclado y pantalla, con conexión al terminal de Teleasistencia, la comunicación entre el usuario y el centro de atención. Sistemas de telefonía móvil con pantalla táctil y cambia la comunicación a través del habla y oído por una comunicación escrita en pantalla.
- Detector de movilidad/pasividad: Dispositivo para la detección de falta de movilidad del usuario en su domicilio.
- Detector de caídas: Dispositivo indicado para personas con alto riesgo de mareos o movilidad deficiente. Capaz de detectar la falta de verticalidad no voluntaria y que puede ser activado automáticamente o por pulsación directa de la persona usuaria.
- Sensores de ocupación cama/sillón: Diseñado para detectar situaciones anómalas, en función de una determinada programación del dispositivo: No se detectan cambios en el uso del sillón en un tiempo prefijado o se detectan variaciones en la presión ejercida en la superficie de la cama.
- Sensores de apertura frigorífico/microondas: Dispositivos útiles para controlar la inactividad de las personas usuarias ya que podrán detectar, si en un tiempo previamente programado, no se ha producido la apertura de alguno de los electrodomésticos en el que se ha instalado.
- Dispensador de medicación: Permite programar recordatorios de administración de fármacos.
- Detector de humo/fuego.
- Detectores de gas/Monóxido de carbono.
- Video asistencia



- Plataformas de servicios interactivos para tele asistencia social.
- Dispositivos móviles que permitan la monitorización y la geolocalización vías GPS, GSM
- Dispositivos Telemonitorización
- Otros

En todos los casos los dispositivos emitirán al centro de atención aviso, con codificación diferenciada, de la posible situación de emergencia para la que el dispositivo ha sido diseñado y programado.

1.2.2 Modalidad Teleasistencia móvil.

Modalidad de servicio prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria, mediante terminales de telefonía móviles adaptados tecnológicamente a su uso por personas mayores y con determinadas discapacidades y que adicionalmente cuentan con un sistema de telelocalización basada en sistemas GPS y GSM. También por dispositivos que exclusivamente permitan la emisión de alarmas y la localización de la persona usuaria.

- Condiciones para la prestación del servicio de Teleasistencia móvil: La Teleasistencia móvil se podrá indicar en el caso de:

- Personas usuarias solas o que conviven con otro usuario u otras personas no usuarias del servicio de Teleasistencia domiciliaria y que mantienen la suficiente autonomía para la realización de frecuentes desplazamientos fuera del domicilio pero que por encontrarse en una situación de alto riesgo socio-sanitario por antecedentes de enfermedad cerebro-vascular, cardiaca, del aparato locomotor u otras precisan de las atenciones que proporciona la Teleasistencia.
- Personas que rotan de domicilio con carácter permanente por necesidades de atención. En estos casos la entidad prestataria del servicio será la concesionaria correspondiente al domicilio de empadronamiento de la persona titular.

En este último supuesto se informará detalladamente de los procedimientos de atención en caso de emergencia, especificando, en su caso, que tanto la atención presencial como el acceso a la residencia provisional, no podrán ser realizados directamente y con carácter general, por la empresa o entidad que le presta el servicio.

La teleasistencia móvil no podrá ser indicada como recurso idóneo ante la no disponibilidad en el domicilio de línea telefónica fija.

- Condiciones para la prestación exclusiva del servicio de Telelocalización:

La Telelocalización consiste en la utilización de dispositivos que exclusiva o primordialmente posibilitan la emisión de alarmas y la localización de la persona-usuaria.

Esta modalidad del servicio permite, de forma remota, la localización de la persona usuaria ante situaciones potencialmente peligrosas para la misma, todo ello de acuerdo con las especificaciones del servicio solicitado y en las que se tendrá en cuenta tanto la protección de la persona usuaria, como el respeto a la intimidad de la misma: zona delimitada de seguridad o riesgo, personas que podrán activar el sistema de localización y en qué circunstancias, etc....



Podrá prescribirse esta modalidad de Teleasistencia Móvil como complemento de la Teleasistencia domiciliar, cuando:

- En el domicilio atendido conviven varias personas usuarias del servicio y alguna de ellas presenta deterioro cognitivo inicial por demencia tipo Alzheimer u otro tipo de demencia y es susceptible de episodios de desorientación espacial, temporal o pérdida de memoria, discapacidad intelectual ligera o alteraciones de comportamiento leves.
- La Telelocalización podrá también prestarse en domicilios no atendidos con la Teleasistencia domiciliar cuando en el mismo, haya alguna persona que se encuentre en las circunstancias descritas anteriormente.

En todo caso se indicará su aplicación cuando efectivamente pueda contribuir a la atención de las personas afectadas en condiciones de seguridad y a la tranquilidad de sus familiares, favoreciendo con ello la independencia y la relación de la persona con su entorno.

2. USUARIOS DE TELEASISTENCIA

2.1 Perfil de Usuarios de Teleasistencia.

Tradicionalmente han accedido al servicio de teleasistencia desarrollado en la Comunidad de Madrid en el marco de la red pública de atención social primaria, aquellas personas que reuniendo los requisitos establecidos por la administración autonómica y/o local de referencia al domicilio del solicitante, se encontraban en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social y que precisaban de las prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de seguridad, soledad y aislamiento que puedan presentar.

En general personas mayores de 65 años o personas de edad inferior a los 65 años con Discapacidad reconocida, (en % igual o superior al 33) o que por estar afectados de una enfermedad crónica u otras razones, se hallaban en situación de riesgo.

Siendo así, el perfil socio demográfico que se ha venido mantenido de manera estable (en sus rasgos más esenciales) es el siguiente:

- Mujeres, con una presencia superior a 70%.
- Personas mayores de 65 años, aproximadamente el 95% representando los mayores de 80 el 50% del total de usuarios.
- Entre las personas con edad inferior a los 65 años, beneficiarias por discapacidad, enfermedad u otras razones, destaca la presencia de personas con discapacidad física. Ésta representa más de la mitad de las personas con discapacidad atendida, seguida de discapacidad psíquica (en condición de beneficiario del servicio y no como titular) y de discapacidad sensorial que supone en torno al 5 % de los casos de personas con discapacidad reconocida.
- Además hay que destacar dada la finalidad y características del servicio la circunstancia de que más de la mitad de los usuarios son personas que viven solas y en torno a un tercio de las personas que viven solas, son mayores de 80 años.



La inclusión del servicio de teleasistencia en el catálogo de servicios y prestaciones recogidos en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, hace ineludible hacer referencia al perfil de las personas dependientes que tienen o tendrán el servicio de teleasistencia reconocido en su Programa Individual de Atención (PIA en adelante), de manera que se profundice en la mejora y la adecuación de la oferta y condiciones de prestación del servicio de teleasistencia a las necesidades de ayuda y protección que presentan los usuarios y el apoyo a las familias cuidadoras.

En este sentido, a título informativo, se muestra la distribución por edad, grado de dependencia y diagnósticos más frecuentes en personas con el servicio de teleasistencia reconocido como modalidad adecuada de atención en su Programa Individual.

Distribución por Tramos de Edad	Total
Hasta 64 años	10%
De 65 a 79 años	26%
Mayor de 80 años	64%
Total	100%

Distribución por Grado de Dependencia			
GRADO III	GRADO II	GRADO I	TOTAL
22,13%	47,64%	30,23%	100,00%

Diagnósticos más Frecuentes	%
Artropatías	21,1%
Demencia y trastorno amnésico	11,8%
Enfermedades cerebrovasculares	7,8%
Alteración de la marcha y la movilidad	7,7%
Enfermedad de Alzheimer	6,1%
Alteraciones de la visión y ceguera	5,1%
Alteración de la función cognoscitiva / Senilidad	4,7%
Parkinson	4,6%
Dorsopatías	2,7%
EPOC	1,7%
Tumores malignos	1,5%
Osteopatías y condropatías	1,0%
Esclerosis múltiple	0,9%
Diabetes mellitus	0,8%
Enfermedad cardiovascular	0,7%
Retraso mental	0,6%
Inmovilidad	0,5%



Secuelas de poliomelitis	0,5%
Parálisis cerebral y otros síndromes paralíticos	0,5%
Otros	19,5%
TOTAL	100%

2.2 Tipos de Usuarios.

2.2.1 Titular del servicio de Teleasistencia:

Dispone del terminal de usuario (móvil o fija) y de la unidad de control remoto, en el caso de teleasistencia domiciliaria fija. Para ellos el precio será el 100% del importe del servicio.

2.2.2 Beneficiario con UCR:

Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del mismo. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Este tipo de usuario no genera coste adicional.

2.2.3 Beneficiario sin UCR:

Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste 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. Tampoco en este caso se generará coste adicional.

2.2.4 Usuario titular de teleasistencia móvil con función de telelocalización:

Usuario de dispositivo para localización que convive con otras personas usuarias de Teleasistencia o que es el único usuario del servicio, beneficiándose exclusivamente de la prestación de telelocalización. El coste será el 100% del importe del terminal en el domicilio de teleasistencia móvil.

2.3 Personas Destinatarias del Servicio y Orden de Prioridad en la Atención.

2.3.1 Usuarios en situación de dependencia

Con carácter general, podrán ser perceptores (titulares o beneficiarios) del servicio de teleasistencia las personas que encuentren en el supuesto que se describe a continuación.

Tendrán reconocidos por la Dirección General competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, a través del correspondiente programa individual de atención (PIA), el servicio de teleasistencia como una modalidad de intervención (ya sea permanente o transitoria) adecuada a sus necesidades.

Podrán incorporarse en condición de beneficiarios de titulares dependientes, los convivientes sin situación de dependencia reconocida que por edad, discapacidad, enfermedad u otros motivos, puedan necesitarlo.



En estos casos cuando el titular cause baja, los beneficiarios asociados deberán causar baja como perceptores del servicio de teleasistencia a personas dependientes.

2.3.2 Orden de prioridad en la atención

El orden de prioridad en la atención a la lista de espera de personas dependientes, conforme a lo establecido en el artículo 7 del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, 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, será el siguiente:

- Mayor Grado de dependencia.
- Menor capacidad económica.
- Fecha de entrada en el registro del órgano competente, de la última de las siguientes solicitudes: solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, de revisión del grado de dependencia o del Programa Individual de Atención

Señalar por último que dadas las restricciones funcionales propias de los aparatos de teleasistencia y que ésta solo puede operar en base a la comunicación verbal usuario-centro de atención, es necesario establecer precisiones a las características de los usuarios potenciales del servicio:

- No podrán contemplarse como titulares a las personas con limitaciones en su capacidad de comprensión y discernimiento, es decir, personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.
- Tampoco podrán ser titulares del servicio personas que viven solas y con imposibilidad de mantener comunicación verbal con el Centro de Atención y siempre que no se disponga de alternativa tecnológica adecuada para su atención.

2.4 Requisitos específicos de acceso al servicio de Teleasistencia

- En el caso de teleasistencia domiciliaria fija, deberá disponer de servicio telefónico o comunicaciones compatibles con el sistema de teleasistencia, así como suministro eléctrico.
- En el caso de teleasistencia móvil, disponer en la zona de residencia de cobertura de telefonía móvil.
- Tener cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del domicilio.
- No encontrarse en circunstancias que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos no controlados. La situación física, psíquica o sensorial de la persona usuaria debe ser compatible con la prestación del servicio.
- Garantizar la posibilidad de acceso al domicilio en caso de emergencia. Para ello se hará entrega a la entidad prestataria de una copia completa de las llaves de acceso. En el supuesto de que el usuario no quisiera hacer la entrega de las llaves, suscribirá un documento en el que se indicará además de esta circunstancia, en que domicilio alternativo, próximo al suyo, puede ser recogida en caso de emergencia, la copia de las llaves. Asimismo, firmará un documento donde asuma las consecuencias que pueden derivarse de su decisión de no entregar las llaves y en el que se exima tanto a la Administración, como a la entidad que presta el servicio, de cualquier responsabilidad en la reparación de los daños que se puedan producir en el acceso forzoso al domicilio por situación de emergencia.



- Proporcionar los datos personales indispensables para la prestación del servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las comunicaciones que mantenga con el centro de atención, todo ello bajo las medidas de protección que la normativa vigente contempla
- Las personas solicitantes o sus representantes legales deberán aceptar voluntaria y conscientemente, considerando también su posible participación en el coste, las condiciones de prestación del servicio.
- Aportar la información y documentación que le sea requerida, incluida la económica, por la Comunidad de Madrid.

3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO A USUARIOS EN ACTIVO Y TRAMITACIÓN DE ALTAS, BAJAS, SUSPENSIONES TEMPORALES Y RENUNCIAS.

3.1 Prestación del servicio a usuarios con servicio activo

El adjudicatario deberá asegurar el comienzo de la ejecución del contrato en la fecha de inicio del periodo de vigencia del mismo, teniendo en cuenta que deberá dar continuidad a la atención de los usuarios en activo en las mejores condiciones y con el menor perjuicio para las personas atendidas.

En este sentido los adjudicatarios de los contratos facilitarán y colaborarán con el adjudicatario saliente en el traspaso de la información necesaria para la prestación del servicio y en todas las actuaciones que conlleve si fuesen necesarias, la instalación y la desinstalación de los correspondientes equipos.

Este proceso de traspaso deberá producirse en un plazo máximo de 30 días.

Los gastos correspondientes a pruebas, ensayos, envío y recogida de documentación y materiales y, en general, cuantos trabajos e informes sean necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio, serán por cuenta del adjudicatario

Con carácter general, la entidad adjudicataria asumirá como usuarios del servicio a todas aquellas personas que teniendo el servicio de teleasistencia reconocido en su programa individual de atención, residan en alguno de los municipios comprendidos en el área territorial que le haya sido adjudicada.

Con carácter particular, deberá atender los siguientes:

- Todos aquellos que a fecha de inicio de la efectividad del contrato se encuentren en activo, suspensión temporal y renuncia total (en caso de solicitud de activación del servicio reconocido en PIA por la persona usuaria).
- Todos aquellos que, encontrándose en activo, tienen una modificación del servicio pendiente de atender, es decir aquellos usuarios en activo como no dependientes y que por habérseles reconocido en PIA la teleasistencia deben pasar a disponer de un terminal de dependencia.
- Todos aquellos que a fecha de inicio de la efectividad del contrato se encuentren en lista de espera para el servicio.

A este respecto se informa de la situación en la prestación del servicio a Enero de 2017, de acuerdo a los datos registrados en el sistema de información de atención a la dependencia (sidema_entidades locales). Esta información es meramente orientativa ya que existe una alta variación en la prestación del servicio, (altas y bajas) así como en el número de programas individuales de atención que puedan ser



resueltos hasta la fecha de inicio del periodo de vigencia del contrato.

:

ANUAL	TERMINALES DEPENDENCIA		
	TOTAL	Máximo Móviles	mínimo fijos
METROPOLITANA ESTE	5.380	58	5.322
METROPOLITANA OESTE	7.920	72	7.848
PERIFÉRICA	4.582	58	4.524
TOTAL	17.882	188	17.694

El órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid facilitará a la entidad adjudicataria bien a través de Sidema_Entidades Locales o de listados de usuarios, la información necesaria para llevar a cabo el traspaso de la atención entre el antiguo y nuevo contratista. (número de expediente, datos de identificación, domicilio, teléfonos de contacto, modalidad de teleasistencia).

3.1 Tramitación de altas (Información, valoración y acceso al servicio), bajas, suspensiones temporales y renunciaciones.

3.2.1 Ordenes de alta en el servicio de teleasistencia:

A través del sistema de alertas de Sidema_Entidades Locales, aplicación informática del sistema de dependencia de la Comunidad de Madrid diseñada para el soporte a la gestión de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia, el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid comunicará a la entidad adjudicataria en razón del domicilio de empadronamiento del solicitante, la correspondiente orden de alta en el servicio de cada uno de los usuarios (**alerta de alta**), de acuerdo a lo establecido en su programa individual de atención.

La entidad adjudicataria podrá consultar a través de la citada aplicación los datos necesarios para la puesta en marcha del servicio: número de expediente, grado y, en su caso, nivel de dependencia, domicilio completo, teléfonos de contacto y en su caso la aportación económica del usuario al coste del servicio.

Con carácter general, la entidad adjudicataria atenderá las alertas en el orden que se presentan en la lista de espera: grado de dependencia (de mayor a menor), a igual grado, por la capacidad económica del solicitante (de menor a mayor) y fecha de antigüedad.

En todo caso, la entidad adjudicataria está obligada atender todas y cada una de las alertas de alta que se generen en todos los municipios incluidos en el área que constituye su ámbito territorial de actuación, a no ser que no localice al usuario.

Para tal fin, deberá haber intentado contactar con el usuario a través de los teléfonos facilitados al menos en seis ocasiones en días y franjas horarias distintas (mañana y tarde).



Agotado este plazo, y con carácter mensual, la entidad adjudicataria deberá remitir al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid un listado de personas no localizadas, de acuerdo a las especificaciones que se faciliten.

Es responsabilidad de la entidad adjudicataria contactar con los beneficiarios del servicio designados por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, recabar los datos mínimos (Anexo I) de la persona usuaria necesarios para la puesta en marcha del servicio, ofrecer la información general sobre el servicio y las condiciones particulares para su prestación, así como la asignación de modalidad de teleasistencia a instalar (fija o móvil) y los dispositivos periféricos complementarios y actuaciones más adecuados a las necesidades de los usuarios del servicio. Todo ello sin perjuicio de las actuaciones que pueda disponer en esta materia el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

Para proceder a la puesta en marcha del servicio, además de seguir el correspondiente protocolo de alta en el servicio, la entidad adjudicataria deberá visar la alerta de alta en Sidema_Entidades Locales y registrar los datos necesarios, incluida la modalidad de terminal a utilizar en función de la valoración realizada y de las condiciones contenidas en el presente pliego.

3.2.2 Lugar de prestación del servicio

Con carácter general, el servicio se prestará en el domicilio que se determine como residencia y empadronamiento habitual del usuario.

No obstante, cuando una persona usuaria precise ser atendida por sus hijos u otros familiares, y rote periódicamente por el domicilio de éstos, y previo conocimiento por parte del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, será atendida mediante teleasistencia móvil con las especificaciones recogidas en el punto referido a esta modalidad de servicio.

Quedan excluidos de esta consideración aquellos usuarios que se desplacen a otros domicilios por razones distintas a las señaladas en el párrafo anterior (vacaciones, obras, etc.).

3.3 Órdenes de modificación del servicio de teleasistencia

La entidad adjudicataria deberá atender también las alertas de modificación que en Sidema_Entidades Locales puedan generarse como consecuencia de la inclusión en el PIA del servicio de teleasistencia como modalidad adecuada de atención.

Estas alertas recaen en usuarios en activo y su visado implicará el cambio de imputación de No Dependencia a Dependencia.

Así mismo, se podrán realizar, de acuerdo a las indicaciones que dicte el órgano competente, registros en Sidema_Entidades Locales para recoger modificaciones en las condiciones del servicio a prestar tales como la modalidad de teleasistencia aplicable siempre que se produzca de conformidad y en relación a las necesidades del usuario y teniendo en cuenta en todo caso lo establecido en el presente Pliego.

3.4 Órdenes de baja, bajas y propuestas de baja.

El órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, a través de la correspondiente alerta en el sistema de información, ordenará la baja para personas en situación de dependencia reconocida en el servicio de teleasistencia.



La orden de baja, comunicada mediante la correspondiente alerta en sidema_entidades Locales, podrá emitirse por cualquiera de los siguientes motivos:

- Fallecimiento del usuario
- Ingreso en residencia definitivo
- Traslado a otra Comunidad Autónoma
- Traslado/error de municipio/mancomunidad de la Comunidad de Madrid
- Modalidad no reconocida en PIA (Cuando se haya producido una revisión del programa individual de atención (PIA) con la asignación de un recurso distinto y/o incompatible al servicio de teleasistencia).
- Modalidad transitoria no compatible
- Otras causas

La entidad adjudicataria, mediante la acción de visado, registrará la baja del servicio y la fecha de efecto.

El adjudicatario podrá así mismo proponer al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid la baja de un servicio por cualquiera de los siguientes motivos:

- Fallecimiento del usuario
- Ingreso en residencia definitivo
- Traslado a otra Comunidad Autónoma
- Traslado/error de municipio/mancomunidad de la Comunidad de Madrid

Las propuestas de baja deberán ser aceptadas por la Comunidad de Madrid mediante el visado de la misma en sidema_entidades locales.

3.5 Tramitación de suspensiones temporales y renunciaciones

3.5.1 Suspensión temporal del servicio

Se entiende por suspensión temporal del servicio la situación en la que, a solicitud de las personas usuarias, por ausencia temporal del domicilio por un periodo continuado de hasta dos meses, se interrumpe la comunicación entre las personas atendidas y el centro de atención sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia.

Se considera motivo para causar una suspensión temporal en la prestación del servicio la ausencia temporal del domicilio por ingreso en residencia temporal, hospitalización u otras ausencias programadas o sobrevenidas.

El usuario comunicará directamente a la entidad adjudicataria con antelación suficiente las ausencias temporales del domicilio.

Así mismo deberá ser el usuario quien solicite a la entidad adjudicataria el reinicio en la prestación del servicio.

No obstante la empresa realizará una llamada al mes para comprobar la situación que determina el estado en el que debe permanecer el servicio.

El periodo de suspensión del servicio podrá ser ampliado, por causas debidamente justificadas y previa autorización del órgano competente en dependencia de la Comunidad de Madrid, hasta un plazo



máximo de seis meses.

Finalizado el periodo de suspensión y si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando o se propondrá la renuncia o baja definitiva en el servicio, según proceda.

Las personas usuarias de Teleasistencia deberán estar debidamente informadas, del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal y en su caso reactivar la prestación del servicio, así como del periodo máximo de suspensión previsto en el presente pliego.

Por parte de la entidad adjudicataria, se procederá a registrar la suspensión y, en su caso, la reactivación de servicio en Sidema_Entidades Locales, de acuerdo a las especificaciones contenidas en las instrucciones de manejo del sistema de información.

Durante el tiempo en que se mantenga esta situación, el usuario no causará derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria.

En caso de ausencia domiciliaria no comunicada por la persona usuaria o su entorno, la entidad adjudicataria pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias del que deberá disponer. y en él que se deberán definir los medios utilizados para contactar con el usuario o sus familiares, a fin de recabar información del motivo de la ausencia y cualquier otra acción encaminada a normalizar su situación.

3.5.2 Renuncia del servicio.

Los usuarios del servicio podrán renunciar (por no adecuación a expectativas, por no estar de acuerdo con alguna condición particular requerida para su prestación, por no ser compatible con la prestación del servicio la infraestructura del domicilio, u otros motivos) al servicio de teleasistencia reconocido en el programa individual de atención (PIA), sin perjuicio de que en cualquier momento puedan solicitar la activación del mismo y por supuesto la realización de un nuevo PIA.

La renuncia total supone la suspensión con carácter indefinido del servicio con la consiguiente retirada del terminal en los casos en los que el servicio haya llegado a estar en activo.

La renuncia puede producirse encontrándose ya en activo el servicio o antes del inicio del mismo. Deberá ser tramitada por el usuario ante la entidad adjudicataria por escrito y según modelo normalizado determinado por el órgano competente en materia de dependencia. La entidad adjudicataria archivará una copia en su propio expediente, facilitando al citado órgano, con la periodicidad que se establezca, los documentos originales.

Estas actuaciones deberán reflejarse en la aplicación informática habilitada a tal efecto, de acuerdo con las instrucciones que se establezcan para el manejo del sistema de información.

El órgano competente en materia de dependencia facilitará a las entidades adjudicatarias, previo al inicio de la prestación, la formación necesaria en Sidema_Entidades Locales, en su caso, los manuales oportunos con objeto de que las citadas entidades puedan registrar la información y tramitar las gestiones e incidencias señaladas en los párrafos anteriores.



4 GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA: GENERALIDADES Y REQUERIMIENTOS A LAS ENTIDADES PRESTATARIAS.

En los extremos que afectan al servicio de Teleasistencia definido en el presente pliego, se aplicarán las condiciones que se describen a continuación (con referencia en la Norma UNE 158401:2007).

4.1 Instalaciones de terminales o dispositivos

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario se producirá, siempre que haya terminales libres del total a gestionar por el adjudicatario, en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de aparición de la alerta de alta correspondiente.

En los casos en que desde la Comunidad de Madrid se valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas. No se podrán calificar como urgentes más de una de cada cinco altas propuestas en un año natural.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre el coordinador/a de la entidad contratista con el usuario. La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 10 y las 20 horas, de lunes a viernes.

Cada nueva instalación conllevará al menos una visita al domicilio del coordinador o coordinadora de zona de la entidad contratista que tendrá por objeto recabar y asegurarse de que la información disponible sobre la situación socio-sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio así como, que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de los usuarios.

En el **Anexo 1** se recogen los datos mínimos de las personas usuarias de los que deberá disponer el contratista para el inicio y durante la prestación del servicio, así como, la situación del usuario respecto a la prestación del servicio y motivo de esta situación.

La instalación no se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde cada unidad de control remoto y dispositivo móvil desde todos los lugares de la casa, y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

- Información básica a proporcionar a las personas solicitantes del servicio:

Se debe informar por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad. Tendrá el siguiente contenido mínimo:

- definición
- condiciones de acceso al servicio
- funcionamiento
- prestaciones
- identificación de la entidad titular
- teléfonos de contacto



- tarifa (si procede)

Se deben proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias.

- En todo caso la persona usuaria debe estar debidamente informada al menos de:
 - Características específicas de las prestaciones ofrecidas: Teleasistencia fija, móvil, con o sin unidad móvil, etc.
 - Limitaciones tecnológicas, por ejemplo: el alcance real del sistema de localización, tanto en exactitud del punto o área de localización como en sus limitaciones específicas en aquellos lugares donde no llegue la señal (satélite, antena u otros).
 - Condiciones de calidad de prestación del servicio que debe incluir :
 - Garantía del cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
 - Plazo para el inicio de la prestación.
 - Pautas de actuación personalizadas (agenda, custodia de llaves, etc.).
 - Horquilla de tiempo de respuesta del centro de atención ante una comunicación y movilización de unidad móvil, en su caso.
 - Características, funcionamiento y uso correcto del equipamiento, incluyendo información gráfica.
 - Plazo de resolución de averías.
 - Garantía de seguridad en la custodia de llaves, en su caso
 - Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio de teleasistencia, si procede.
 - Sistema de atención y respuesta a sugerencias y reclamaciones

4.2 Documento de Conformidad de la Persona Usuaría

El usuario, con carácter previo a que se produzca el alta en el servicio de Teleasistencia, deberá prestar su conformidad a las condiciones personalizadas del mismo, según modelo de documento que figura como **Anexo 2**, que, asimismo, deberá ser suscrito por la entidad prestadora del servicio.

El contratista debe registrar y custodiar el documento de conformidad y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en la condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

Dicho documento podrá serle requerido a efectos de estudio, explotación estadística y seguimiento de la prestación del servicio por la Comunidad de Madrid.

4.3 Procedimiento de Atención y Modalidades de Comunicación e Intervención.

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el Centro de Atención cuantas veces lo estime oportuno.



La entidad prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el centro, sean realizadas por un mismo operador de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

La entidad prestataria incluirá en las comunicaciones de atención personalizada predeterminadas por el centro, contenidos temáticos concretos, debiendo disponer para ello de protocolos y programas de actuación en el que se detallen los objetivos a conseguir, personas a las que se dirige, perfil y número, actividades a desarrollar y calendarización, recursos técnicos y humanos a emplear y sistema de evaluación.

La entidad contratista deberá disponer como mínimo de actuaciones programadas dirigidas a:

- Estimulación física y funcional, con cobertura para al menos el 15% de los usuarios.
- Estimulación cognitiva con cobertura para al menos el 10% de los usuarios.
- Seguimiento y atención a personas con enfermedades crónicas complejas con cobertura para al menos el 5% de los usuarios.
- Intervención mediante el uso de la tecnología en situaciones de riesgo por soledad y aislamiento social con cobertura para al menos 10% de los usuarios.
- Promoción de hábitos saludables y seguridad en el entorno con cobertura al menos para el 50% de las personas usuarias.

Así mismo, la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor podrá solicitar la programación y ejecución de intervenciones generalizadas de carácter preventivo y otras contempladas en protocolos de colaboración sociosanitaria.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el Centro de Atención se deben responder en un tiempo medio de 15 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro.

La Entidad contratista dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la clasificación recogida en el **Anexo 3**.

En las comunicaciones con personas usuarias, los operadores/as deben identificar a la entidad titular del servicio y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad.

El servicio contempla las siguientes prestaciones:

4.3.1 Comunicaciones de atención personalizada

Cuando la persona usuaria realice una llamada, las/los operadoras/es del Centro de Atención serán las/los encargadas/os de atenderla. El sistema informático debe ofrecer inmediatamente la información suficiente sobre la persona usuaria, recursos a movilizar y procedimientos de actuación ante cualquier incidencia.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el/la operador/a debe contar con el apoyo de la persona supervisora del Centro de Atención que, ante cualquier duda, garantice la toma la decisión más adecuada en cada situación.

El/la operador/a debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y



ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.

Las comunicaciones podrán ser

- Comunicación Informativa.
 - Sirven para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible.
 - El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por el titular del servicio.
- Comunicación de Emergencia.
 - Desde el Centro de Atención se califica como emergencia, aquella situación que implica riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y movilización inmediata de recursos de emergencia.
- Sugerencias y reclamaciones
- Agenda, recordatorios, seguimiento y actualización periódica.

El Centro de Atención debe efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones.

Se tratará de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables.

El Centro de Atención entrará en contacto con las personas usuarias con carácter general y atendiendo a distintos motivos cada siete días, salvo que las personas usuarias prefieran una frecuencia distinta.

4.3.2 Avisos producidos automáticamente por el sistema

Según lo establecido en el protocolo de actuación ante comunicaciones.

4.3.3 Actuación ante emergencias y movilización de recursos

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace atendiendo a los siguientes niveles:

- Nivel 1 (Respuesta verbal) – Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del Centro de Atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. En primera instancia, debe tratar de solucionar la demanda recibida con información o apoyo telefónico.
- Nivel 2 (Respuesta verbal con Movilización de recursos). Se debe actuar de esta manera cuando:
 - Desde el Centro de Atención, no se hay podido mantener un diálogo con la persona usuaria



que ha originado la comunicación.

- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
 - Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de movilizar recursos (propios de la entidad o ajenos), su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.
 - En cualquier caso, también se debe contactar con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informarles de la situación y proceder a su movilización en caso necesario
 - Durante esta etapa, el Centro de Atención debe permanecer en contacto con la persona usuaria y con los recursos desplazados. Debe determinar también si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si se puede dar por terminada la emergencia.
- Nivel 3 (Derivación a un recurso especializado). Se actúa de esta manera cuando es necesario trasladar a la persona usuaria a un Centro especializado.

En este caso, el Centro de Atención debe dar seguimiento al traslado y confirmar que se ha producido el ingreso. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la persona usuaria en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio si el ingreso no procediera.

En los casos de actuación en nivel 2 y 3, durante los días sucesivos, desde el centro de Atención se deben realizar llamadas de seguimiento hasta que la situación de emergencia sobrevenida se estabilice. Finalmente se debe realizar un registro de las incidencias producidas y las actuaciones realizadas.

En los casos de actuación ante emergencias que requieren movilización de recursos, propios o ajenos a la entidad, o que requieren el traslado de la persona atendida a un recurso especializado o a otro domicilio, se deberá comunicar al órgano competente en dependencia, en un plazo no superior a las 48 horas, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma cuando por las circunstancias producidas sea aconsejable coordinar una intervención posterior de los servicios sociales u otros sistemas de protección social. Esta comunicación se efectuará una vez estabilizada la crisis planteada salvo que sea necesaria la intervención de los servicios sociales municipales en su resolución.

Para la adecuada atención de las situaciones planteadas, el Centro de Atención debe disponer de un registro actualizado de los recursos de atención de emergencias existentes en el área de atención.

4.4 Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil

Las actuaciones de la unidad móvil tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el centro de atención.

Estas unidades estarán en comunicación permanente con el centro de atención y dotadas de los medios suficientes para garantizar el cumplimiento de los cometidos asignados.



Este recurso se debe movilizar según la gravedad de la emergencia de la situación a atender y de manera complementaria a los recursos especializados públicos y privados que correspondan.

La Unidad Móvil se deberá movilizar desde el Centro de Atención en los siguientes casos:

- Cuando desde el Centro de Atención no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por la falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el centro de atención.
- En su caso, por alarmas de dispositivos de detección de falta de actividad según los patrones establecidos con la persona usuaria.

4.5 Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo y disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones o reposiciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 h.

5 RECURSOS HUMANOS

El personal adscrito al servicio de teleasistencia, debe contar con un plan de acogida y apoyo inicial. La entidad debe facilitar el acceso a la información y reglamentación básica del servicio.

En el caso de personas con discapacidad, el puesto de trabajo debe estar convenientemente adaptado y contar con los apoyos necesarios para un correcto desempeño.

Para la prestación del servicio, la empresa o entidad debe contar, al menos, con los siguientes perfiles:

5.1 Director(a)

Máximo responsable del servicio de Teleasistencia, encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el servicio de Teleasistencia garantice a la persona usuaria una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.

Perfil profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria, experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos. Su disponibilidad será a jornada completa.

5.2 Responsable del Centro de Atención

Profesional que garantiza la correcta dirección del personal del Centro de Atención y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las llamadas, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

Perfil profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria o experiencia de un año en puesto de



similares características, experiencia demostrada en la coordinación de equipos de personas, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del centro de Atención. Su disponibilidad será a jornada completa.

5.3 Coordinador(a)

Con respecto a la figura de coordinador habrá de tenerse en cuenta que la entidad contratista deberá disponer, a jornada completa, de uno por cada fracción de 500 terminales en uso del total de terminales adjudicados a su gestión.

Esta figura profesional asumirá las tareas de:

- Coordinación y enlace personal entre la entidad contratista y las personas usuarias.
- Establecerá las pautas de atención personalizada orientadas a apoyar la permanencia en su domicilio de las personas atendidas para lo que se tendrá en cuenta tanto la demanda expresa, como las posibles actuaciones de carácter preventivo y de seguimiento que en coordinación con el propio usuario y su red familiar y social puedan plantearse .
- Asumirá las tareas de recogida inicial de datos y actualización permanente de estos.
- Realizará la visita al domicilio que de acuerdo al presente pliego habrán de acompañar la instalación y alta en el servicio, familiarizando al usuario con el sistema y velando por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios.
- Realizará así mismo, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, una visita anual (12 meses de alta en el servicio tras la instalación) de seguimiento.
- Coordinación y enlace personal entre la entidad contratista y la persona designada por el órgano competente de dependencia (ámbito territorial concreto) para resolución de incidencias y seguimiento del funcionamiento del servicio, responsabilizándose de facilitar información actualizada sobre el servicio prestado, movimiento de altas, bajas y todo tipo de incidencias en la prestación del mismo.
- Mantendrá así mismo las relaciones de coordinación, con los centros municipales de atención social primaria y los dispositivos de atención de otros sistemas de protección, que puedan ser necesarias de acuerdo a los protocolos que establezca el órgano competente en materia de dependencia.

Perfil Profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y experiencia en Servicios Sociales.

5.4 Operador/a o Teleoperador/a

Responsable de la gestión de las llamadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas.

Perfil profesional.- Debe poseer formación académica o experiencia en puesto de similares características de al menos seis meses. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

La presencia mínima de operadores/as en el centro de atención, según el número de terminales en uso en la totalidad de la zona de intervención adjudicada a la entidad prestadora del servicio, se detalla en la tabla 1.



Tabla 1 – Número de horas de trabajo efectivo de los/las operadores/as respecto al número de terminales en uso.

	Número de terminales en uso			
	Hasta 1.000	1.001-5.000	5.001-7.500	7.501-en adelante
Total horas/año de trabajo efectivo de operadores/as	8.760	Incremento de 1.750 horas por cada tramo de 500 terminales adicionales	Incremento de 1.750 horas por cada tramo de 575 terminales adicionales	Incremento de 1.750 horas por cada tramo de 650 terminales adicionales
NOTA – A partir de de los mil terminales se debe hacer un incremento de 1.750 horas de trabajo efectivo de los operadores/as o equivalente a la incorporación de una persona a jornada completa.				

5.5 Supervisor/a de Teleasistencia

Responsable de la supervisión de los oficiales de unidad móvil y/o los/as operadores/as en cada uno de los turnos de trabajo. Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio.

Esta función puede ser desempeñada por uno/a de los/las operadores/as asignados/as al turno respectivo.

Perfil profesional. - Debe poseer formación académica o experiencia en el puesto similar de al menos un año.

5.6 Oficial de Unidad Móvil

Responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso, (nivel 2 y 3 de actuación ante emergencia y movilización de recursos). Debe prestar apoyo personal o realizar actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de Teleasistencia, así como acompañar a la persona usuaria a recursos de asistencia. Esta actuación no sustituye las intervenciones que puedan realizar los servicios sanitarios o de emergencia y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

Perfil profesional. - Debe poseer formación académica o profesional o experiencia en puesto similar de al menos un año y permiso de conducir en vigor. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad, que debe incluir al menos una formación teórica práctica en primeros auxilios.

El contratista deberá presentar al órgano competente en dependencia, antes de finalizar el mes siguiente al de la fecha de inicio del contrato, relación del personal adscrito a la prestación del servicio con detalle de su formación académica, experiencia profesional y porcentaje de jornada destinado al mismo.

Los cambios que se produzcan en las figuras profesionales asignadas a la prestación del servicio así como en las personas que desempeñan los puestos de trabajo deben ser comunicados al órgano competente en dependencia con anterioridad a que se produzcan.

El contratista así mismo, deberá facilitar al finalizar cada ejercicio, por los medios que le sean indicados, la actualización de la relación del personal adscrito a la prestación del servicio.



6 FORMACIÓN

La entidad prestadora del servicio de Teleasistencia debe garantizar que el personal cuenta como mínimo con:

6.1 Formación inicial, Contenidos:

6.1.1 Formación común:

Descripción general de la entidad, política de calidad de la entidad, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc....

6.1.2 Formación específica:

Formación específica de cada puesto, relacionada con los siguientes aspectos:

Atención y comunicación.

- Atención a las personas usuarias
- Habilidades de comunicación
- Protocolos de actuación en su puesto de trabajo
- Perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio
- Situaciones de estrés en la atención telefónica
- Protocolos y Registros a utilizar
- Derechos de las personas usuarias
- Valores éticos
- Aspectos socioculturales del colectivo a atender
- Otros

Tecnológica.

- Manejo del software
- Conocimiento básico del equipamiento tecnológico
- Gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los sistemas de Teleasistencia
- Reparación de averías
- Instalación de terminales
- Otros

Gestión.

- Relación con los servicios de emergencias
- Conocimiento de la red de recursos
- Relación con las unidades móviles
- Relación con el resto del equipo de Teleasistencia
- Relación con las administraciones y/o organismos oficiales
- Legislación sobre Teleasistencia



- Elaboración y gestión de historiales/expedientes
- Gestión de incidencias
- Facturación
- Sistemas de coordinación
- Otros

6.2 Formación continua:

Para realizar esta formación, la entidad debe contar con un Plan de Formación, como mínimo anual, en el que se debe dejar constancia de los cursos que se van a impartir, a quién están dirigidos, la duración del curso y la fecha prevista de realización. Dicho Plan debe estar aprobado por la dirección y debe ser conocido por todo el personal.

El Plan de Formación Continua del personal de Teleasistencia debe contener una serie de acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo.

La entidad debe establecer una metodología para la planificación de la formación continua, tanto de las reuniones de análisis y evaluación de pautas de atención vigentes, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de las sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

7 RECURSOS MATERIALES

Para la prestación de la totalidad de los servicios objeto del presente pliego de condiciones técnicas, el adjudicatario, con independencia de su domicilio social, deberá disponer de equipamientos con la infraestructura necesaria y cumplirá con todas las medidas y requerimientos de seguridad y salud laboral para la adecuada prestación del servicio.

La empresa adjudicataria asumirá el costo derivado de las instalaciones, adaptación, mantenimiento, por cualquier concepto de los recogidos en el presente pliego, sin que en ningún caso pueda repercutir coste alguno para la ejecución del contrato.

Correrá a cargo del adjudicatario todo el material informático, de comunicaciones y auxiliar para la correcta prestación del servicio, incluido el suministro de material auxiliar y ropa de trabajo que deba usar el personal a su cargo encargado de realizarlo.

Así mismo el adjudicatario deberá considerar que en el precio mensual del servicio (incluidas segundas UCR y Periféricos) contiene todos los factores de valoración y gastos derivados de la prestación del servicio en la condiciones descritas en el presente pliego de condiciones técnicas y en la legislación vigente, incluidos los costes extraordinarios que puedan derivarse de la instalación de los dispositivos (cableado, enchufes, transformadores etc.) en los domicilios

La empresa/entidad seleccionada dará cuenta al contratante de cualquier variación que desee introducir en los equipos, medios auxiliares y procedimientos, siendo necesaria la autorización del contratante antes de introducir los cambios

Los accesos al Sistema de Información de Atención a la Dependencia destinados a la tramitación y consultas objeto de este servicio serán facilitados por la Comunidad de Madrid.



Además de lo explicitado en los párrafos anteriores, para la prestación del servicio de teleasistencia, la empresa adjudicataria debe contar con:

- Un centro de atención.
- Un centro de respaldo independiente que asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el centro de atención habitual.
- Terminales emisores de alarmas para las personas usuarias. En el caso de Teleasistencia fija, con sus correspondientes unidades de control remoto.
- Dispositivos periféricos complementarios de la instalación básica.
- Unidades Móviles.

El sistema tecnológico y de comunicaciones empleado deberá ofrecer la máxima compatibilidad posible, de forma que el acceso a la prestación del servicio sea posible para todas las personas que lo soliciten y sin costes adicionales.

7.1 Centro de atención

El Centro de Atención que da cobertura al servicio de Teleasistencia deberá tener una ubicación que facilite la coordinación con los servicios públicos de emergencia y protección civil que puedan ser requeridos en la prestación del servicio a las personas usuarias, la coordinación con la Dirección General competente en Dependencia y los servicios sociales municipales, así como las tareas de control y seguimiento de actuaciones.

En cualquier caso, la ubicación del Centro de Atención y otros posibles equipamientos de la empresa debe garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta requeridos en el pliego.

La ubicación del soporte tecnológico podrá tener cualquier localización.

La entidad prestadora del servicio debe contar con un centro de respaldo independiente.

En el caso de prestación de servicio mediante dispositivos móviles el sistema de localización y cartografía utilizados deben cubrir al menos el territorio de la Comunidad de Madrid.

El Centro de Atención debe disponer de espacios diferenciados, con el equipamiento adecuado a su finalidad, así como con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria.

7.1.1 Dotación del Centro de Atención.

El Centro de Atención debe contar como mínimo con:

- Un sistema de comunicaciones con una central que permita:
 - La emisión de llamadas.
 - La recepción y gestión de llamadas de voz emitidas por los terminales domiciliarios.
 - El enlace de las llamadas de voz.
 - La comunicación con los servicios de emergencia y otros recursos externos, a los que debe poder transferir, en su caso, los datos que sean necesarios para garantizar la adecuada atención de las situaciones producidas.

Dimensionado mínimo con el que debe contar la zona de atención de llamadas se muestra en la



tabla 2:

Tabla 2 – Dimensionado mínimo con el que debe contar la zona de atención de llamadas.

		Número de terminales en uso			
		Hasta 1.000	1.001-5.000	5.001-7.500	7.501-en adelante
Puesto físico de operador/a	2 puestos	Un puesto adicional por cada 1.000 terminales adicionales al tramo anterior.	Un puesto adicional por cada 1.200 terminales adicionales al tramo anterior.	Un puesto adicional por cada 1.600 terminales adicionales al tramo anterior.	
Comunicaciones simultáneas	4	1 adicional por cada 800 terminales adicionales al tramo anterior.	1 adicional por cada 1.200 terminales adicionales al tramo anterior.	1 adicional por cada 1.500 terminales adicionales al tramo anterior.	

- Las aplicaciones informáticas que permitan de forma inmediata identificar a la persona usuaria y acceder a toda la información necesaria para la correcta gestión de la llamada, incluyendo los protocolos de actuación.
- Un sistema de registro de toda la actividad realizada desde la central. Este registro debe permitir la emisión de listados y ha de ser susceptible de explotación estadística.
- Un sistema duplicado a nivel de hardware, software y cableado, que no tiene por qué ser de las mismas características que el equipo principal.
- Sistema de alimentación alternativo que garantice el suministro eléctrico continuo del centro receptor en caso de pérdida del suministro externo. Este sistema debe contar como mínimo con un Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y un grupo electrógeno.
- Sistema de comunicación telefónica que asegure la prestación continua del servicio.
- Un sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas con las personas usuarias.
- En el caso de Teleasistencia móvil, de forma adicional debe contar además con:
 - ♦ Gestión de mensajes de texto.
 - ♦ Sistema de localización geográfica que permita la telelocalización.
 - ♦ La cartografía utilizada por la aplicación debe cubrir todo el territorio al que preste servicio la entidad y se debe actualizar, al menos, con periodicidad anual.
- En el centro de atención se distinguirán las siguientes áreas:



- Zona de atención de llamadas: espacio en el que están ubicados los puestos de los/las operadores/as y de la persona supervisora de éstos.
 - ♦ El puesto de operador/a debe reunir al menos los siguientes elementos y características:
 - Espacio individualizado.
 - Sistema de aislamiento acústico entre puestos de operadores/as: físico o tecnológico.
 - Equipo de comunicación telefónica que permita la gestión de llamadas entrantes: captura, transferencia, retención, consulta, etc.
 - Hardware: pantalla, teclado, ratón, etc.
 - Software de gestión que permita al menos:
 - identificación inmediata de la persona usuaria y todo su historial.
 - gestión remota del terminal de la persona usuaria.
 - visualización de la cartografía de zonas, en el caso de Teleasistencia móvil.
 - acceso a los protocolos de actuación.
 - sistema de programación de agenda de la persona usuaria con alertas.
 - sistema de codificación y clasificación de llamadas y actuaciones.
 - Mobiliario y material de oficina
 - ♦ El puesto de supervisor /a debe reunir las siguientes características:
 - Equipo de comunicación telefónica para apoyo.
 - Acceso propio e independiente al software de gestión del servicio para el perfil de supervisor/a
 - Hardware: pantalla, teclado, ratón, etc.
 - Material de oficina.
 - Mobiliario y material de oficina.
- Área del Responsable del Centro de Atención: espacio que permite a la persona responsable de la operativa del Centro llevar a cabo su trabajo con cierta privacidad, pero sin aislarse del desarrollo cotidiano del propio servicio.
- Zona de Aseos: espacio en el que se ubican los cuartos de baño. Estos deben ser adecuados a las características de las personas trabajadoras en número y adaptabilidad y al menos uno debe estar adaptado para personas con discapacidad.
- Otros espacios: los siguientes espacios deben estar disponibles y próximos a las personas que trabajan en el centro de atención:



- ♦ Zona de descanso. Espacio dispuesto y equipado para que el personal del centro realice los descansos establecidos por la legislación vigente o por acuerdos con la empresa, además, esta zona debe contar con el mobiliario y equipamiento necesarios para que el personal pueda conservar y calentar sus alimentos.
- ♦ Sala de reuniones y otras actividades. Espacio destinado a la realización de reuniones de trabajo y para la formación del personal.

7.1.2 Dotación de otras áreas para la prestación del servicio.

La entidad prestadora del servicio debe contar con los siguientes espacios, que pueden no estar ubicados en el Centro de Atención:

- Área de Coordinación de Zona

Cada coordinador/a dispondrá de un puesto de trabajo desde el que podrá consultar las fichas de las personas usuarias con el fin de, en caso necesario, poder completar su trabajo y complementar los datos.

- Zona de servidores y tecnología.

Lugar de acceso restringido donde se ubica toda la tecnología relacionada con la central de recepción de llamadas, los servidores y en su caso, los sistemas de grabación telefónica. Esta zona debe contar con un sistema de refrigeración y con el mobiliario adecuado para el alojamiento de los diversos elementos tecnológicos. Los cables y conexiones deben estar identificados. Dispondrá de un sistema de suministro eléctrico alternativo.

- Zona de archivo de expedientes

Espacio cerrado donde custodiar aquellos documentos que exigen discreción y protección legal. En particular, los documentos en soporte de papel referidos a las personas usuarias tienen que estar perfectamente identificados. De igual modo ocurre con las copias de seguridad de los datos referidos al servicio.

- Almacén de terminales

Lugar en el que se guardan los equipos de Teleasistencia. Debe disponer de mobiliario para su adecuado almacenamiento, como por ejemplo estanterías.

- Zona de configuración y mantenimiento de terminales

Espacio para realizar pruebas técnicas, configurar equipos de uso inmediato, así como la configuración remota de estos.

- Zona de custodia de llaves

Espacio cerrado con acceso restringido que cuente con medidas de seguridad y control de accesos.



7.2 Terminal de la persona usuaria y unidad de control remoto

7.2.1 Terminal de persona usuaria

El dispositivo terminal de la persona usuaria debe:

- Ser accesible, de fácil comprensión y manejo, manos libres y cumplir con las especificaciones técnicas en vigor.
- Disponer de un botón destinado al envío de una llamada al centro receptor codificada de una manera diferente al resto de llamadas.
- Integrar un altavoz y un micrófono, ambos con radio de acción suficiente, si bien el equipo básico se debe poder complementar con elementos adicionales al objeto de garantizar una cobertura adecuada a las necesidades del servicio.
- Tener un volumen de sonido controlable, en caso de llamada, desde la central receptora
- Tener autonomía con total garantía y capacidad de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres". En el caso de Teleasistencia móvil, debe tener una autonomía mínima de nueve horas.
- Aceptar la conexión de distintos periféricos en función de las necesidades de la persona usuaria.
- En el caso de telefonía fija, detectar diferentes estados anómalos del sistema en el domicilio de la persona usuaria. Como mínimo los siguientes:
 - corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
 - restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
 - baja carga de las baterías del terminal.
 - baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
 - ausencia de conexión a la red telefónica.
- Señalizar de forma accesible para la persona usuaria su estado de normal funcionamiento y, al menos, las comunicaciones técnicas correspondientes a baja batería del terminal. Las anomalías eléctricas o telefónicas se señalizan de manera óptica o acústica de modo optativo.
- Realizar de modo automático y silencioso la comprobación del funcionamiento del terminal fijo de la persona usuaria y la conectividad de línea telefónica, mediante un programa de chequeo local, residente en el mismo, o bien mediante chequeo remoto desde el centro receptor.
- Incorporar codificación diferenciada por cada tipo de comunicación a transmitir en las llamadas efectuadas por el terminal de la persona usuaria hacia el centro receptor.
- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de suministro eléctrico



en un área grande, el terminal transmitirá el fallo de conexión en un instante de tiempo aleatorio en un periodo no superior a 2 horas desde el comienzo del mismo y siempre y cuando ésta persista.

- Tras la activación del sistema mediante acción de la persona usuaria, se iniciará un periodo corto de duración programable durante el cual la misma podrá anular la transmisión al centro de atención.
- El periodo de prealarma se debe señalar de forma accesible para la persona usuaria.
- Los elementos programables del sistema deben incluir, al menos, los siguientes aspectos:
 - Identificación del terminal de la persona usuaria.
 - Números de teléfono de la central receptora.
- Cada terminal debe tener capacidad para almacenar al menos, tres números de teléfono para contactar con el centro de atención o centro de respaldo, en su caso.
- La programación del terminal de la persona usuaria y sus datos básicos deben residir en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada.
- El terminal de la persona usuaria debe ser programable, localmente y de forma remota, desde el centro receptor de alarmas. Todos los parámetros deben poder ser verificados desde el centro receptor de alarmas.
- El terminal de la persona usuaria debe tener la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto frente a cualquier otro tipo de comunicación telefónica.
- En caso de no conseguir comunicar con el centro receptor al primer intento, el terminal de la persona usuaria debe iniciar un ciclo continuado de intentos de llamada que se debe repetir periódicamente tantas veces como sea necesario hasta conseguir la comunicación con la central receptora.
- Tras la emisión de una comunicación o activación del sistema por parte la persona usuaria, ésta no debe poder cortar la llamada telefónica ni liberar la línea.
- En relación a la intimidad de la persona usuaria, desde el centro de atención no se debe poder establecer un proceso de escucha por activación remota del micrófono, excepto en aquellas situaciones especiales de riesgo establecidas o definidas contractualmente.
- Se producen distintos tipos de avisos dependiendo de la causa que los genera:
 - Avisos técnicos por:
 - ◆ Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
 - ◆ Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
 - ◆ Baja carga de las baterías del Terminal.
 - ◆ Baja carga de la batería de la unidad de control remoto



- ♦ Fallos en el funcionamiento del sistema de localización (en el caso de Teleasistencia móvil).
- ♦ Fallos en el funcionamiento de sistemas periféricos.
- Avisos por inactividad
- Avisos por activación del sistema.
- Aviso por pulsación del botón del terminal:
 - ♦ Aviso por pulsación del botón de la unidad de control remoto del titular en el caso de Teleasistencia fija.
 - ♦ Aviso por pulsación del botón de las unidades de control remoto adicionales en el caso de Teleasistencia fija.
 - ♦ Aviso por activación de sistemas periféricos.
 - ♦ Aviso por activación de sistemas complementarios del terminal

7.2.2 Unidad de control remoto

Con respecto a la unidad de control remoto, esta debe:

- Ser accesible y de fácil porte.
- Ser estanca.
- Disponer de un botón de activación del sistema fácilmente reconocible al tacto y protegido frente a la activación accidental.
- Tener un radio de acción suficiente o contar con un sistema de amplificación que garantice la cobertura en todo el domicilio.
- Estar dotada de una batería de alta duración que garantice el funcionamiento correcto durante un periodo mínimo de tres años.

En el caso de accesorios colgantes al cuello, la unidad debe tener además un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (antiestrangulamiento).

7.3 Unidad móvil

Unidad Móvil: Complementa los servicios prestados desde el centro de atención con la intervención presencial en el domicilio para prestar apoyo personal o pequeños servicios y reparaciones domésticas, así como para acompañar al usuario a centros de asistencia, alojamiento, etc., siempre que, como respuesta a la necesidad de atención sobrevenida a consecuencia de una situación de crisis o emergencia detectada en el centro de atención, sea conveniente su presencia, bien sea solo como apoyo psicológico, bien para una intervención más concreta.

La entidad contratista deberá disponer de las bases de unidad móvil, número de vehículos y de



personas adscritas a esta función que garantice la presencia en el domicilio que ha generado la alarma, en un tiempo no superior a 30 minutos, desde la recepción de la llamada en el Centro de Atención:

La entidad dispondrá de una unidad móvil por cada 500 terminales en alta y al menos uno de los vehículos utilizados como unidad móvil por cada 2000 terminales en uso, dispondrá de capacidad para el traslado y acompañamiento al usuario a centros de atención especializada o a un alojamiento alternativo (coche), Dispondrá de la siguiente dotación material:

- Material de primeros auxilios.
- Herramientas para la realización de pequeñas reparaciones domésticas.
- Material para la instalación, mantenimiento y reparación de la tecnología del servicio.
- Bolsa térmica para el transporte de alimentos y material para aseo personal.
- Espacio para el transporte de las llaves de los domicilios a atender con medidas de seguridad.
- Sistema tecnológico que garantice la comunicación permanente con el centro de atención y el acceso a la información relevante de la persona y situación que requiere la intervención. (telefonía móvil, radio, posibilidad de navegación web inalámbrica).

En caso de utilización de vehículos con menor capacidad (motos), la dotación mínima de la unidad móvil será la descrita en primer, segundo y tercer lugar.

El personal adscrito al servicio que debe estar uniformado e identificado de forma visible mediante un documento que debe incluir como mínimo: fotografía reciente, nombre, apellidos y entidad prestadora del servicio.

8 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

La organización debe contar, como mínimo, con los siguientes protocolos:

- Protocolo de alta en el servicio.
- Protocolo de custodia y manipulación de llaves.
- Protocolo de baja del servicio.
- Protocolo de suspensión temporal del servicio.
- Protocolo de coordinación y comunicación con la administración pública (si procede).
- Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Protocolo de actuación ante comunicaciones.

Los requisitos mínimos de cada protocolo son los siguientes:

8.1 Protocolo de alta en el servicio.

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Información a la persona usuaria sobre la prestación del servicio.
- Recogida de datos previos a la incorporación de la persona usuaria al servicio.
- Concertación de cita para entrega o instalación del terminal.



- Entrega / Instalación de Terminal.
- Entrega de la documentación y aceptación de las condiciones y prestaciones del servicio.
- Información y pruebas del funcionamiento del Terminal.
- Pruebas de familiarización por parte de la persona usuaria con la tecnología y el servicio del terminal.

Documentación que debe entregar la organización a la persona usuaria del servicio:

- Manual de uso y manejo del equipo.
- Información del servicio.
- Derechos y deberes (si procede).
- Información sobre el sistema de gestión de quejas y reclamaciones.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

8.2 Protocolo de custodia y manipulación de llaves.

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Sistemas de codificación e identificación.
- Sistema de custodia y transporte.
- Movimientos de las llaves (quién custodia las llaves y para qué se utilizan)
- Personas autorizadas a acceder al manejo de las llaves
- Devolución o cambio.
- Condiciones de utilización.
- Actuación ante pérdida o robo.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

8.3 Protocolo de baja del servicio.

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Notificación y motivo de la baja.
- Concertación de cita para la retirada del Terminal.
- Rescisión del contrato (si procede).
- Retirada del Terminal.
- Sistema de comunicación y coordinación con la persona titular del servicio.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.



8.4 Protocolo de suspensión temporal del servicio.

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Notificación y motivo de la suspensión.
- Definición del periodo de suspensión (se tendrá en cuenta la legislación que aplica).
- Condiciones de reactivación del servicio.
- Actualización de datos.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

8.5 Protocolo de coordinación y comunicación con la administración pública (si procede).

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Sistema de reporte de información, periodicidad y tipo.
- Reuniones (tipo y frecuencia).
- Coordinación con servicios complementarios (servicios sociales, sanitarios, comunitarios, emergencias...).
- Coordinación con el titular del servicio (en su caso) ante incidencias, altas, bajas y modificaciones.
- Uso del servicio para transmisión de información en campañas y contingencias puntuales. (ejemplo: olas de frío o calor, vacunaciones, etc.)

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

8.6 Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Identificación de elementos y criterios de mantenimiento.
 - Equipo de la persona usuaria.
 - Equipos del centro de atención.
 - Comunicaciones.
- Tipificación de las actuaciones de mantenimiento preventivo de todos los elementos identificados.
- Tipificación de las actuaciones de mantenimiento correctivo de todos los elementos identificados y de averías.
- Evaluación de la eficacia de la actuación.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.



8.7 Protocolo de actuación ante comunicaciones.

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Tipos de actuaciones ante comunicaciones técnicas.
- Tipos de actuaciones por inactividad.
- Tipos de actuaciones por activación del sistema.
- Evaluación de actuaciones.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

9 GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

La entidad debe contar con:

9.1 Sistema de calidad del servicio en el que se deben definir al menos:

- Política de la calidad
- Objetivos
- Funcionamiento y organización
- Dicho sistema debe estar documentado y aplicado en el servicio y debe ser revisado anualmente.

9.2 Verificación del cumplimiento y medición de los indicadores de calidad

La entidad prestadora del servicio debe verificar, con una periodicidad mínima semestral, el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad mediante, al menos, los siguientes indicadores:

9.2.1 Inicio del servicio:

- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en una solicitud de alta normal.
- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en una solicitud de alta urgente (si procede).

9.2.2 Prestación del servicio:

- Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez ésta ha entrado en el Centro de Atención.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización del recurso especializado (bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, servicios sanitarios, etc.).



- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización de otros recursos (familiares, amigos, vecinos, etc.).
- Tiempo medio (en minutos) de llegada de la unidad móvil al domicilio.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.
- Número de persona usuarias a la que se ha realizado encuesta de satisfacción /total de personas usuarias (este indicador se debe medir anualmente).
- Número personas usuarias con quejas del servicio/número total de persona usuarias.
- Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la entidad.

9.3 Personal:

- Número de horas de formación recibida/número medio de trabajadores.

9.3.1 Recursos materiales:

- Número de averías en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de ésta con el Centro de Atención/total de terminales instalados.
- Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el Centro de Atención.

9.3.2 Centro de atención:

- Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de capacidad de respuesta del centro de atención y que activan el sistema de respaldo.

9.3.3 Baja o finalización del servicio:

- Número de bajas voluntarias por insatisfacción con el servicio.

9.4 Evaluación interna de la calidad del servicio

Para la evaluación interna de la calidad del servicio la entidad prestadora del servicio debe:

- Contar con un sistema de evaluación interna de calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.
- Definir los mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.
- Contar con un sistemas de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y, en su caso, de las entidades contratantes, orientados a generar acciones de mejora.
- Disponer de un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas recibidas; estas se ponen en conocimiento de la entidad prestadora del servicio para analizar y gestionar la reclamación o queja, dando las oportunas soluciones.



9.5 Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua del servicio.

La entidad prestadora del servicio debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.

10 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

10.1 Medios adicionales en situaciones de emergencia

La Consejería de Políticas Sociales y Familia, ante situaciones de emergencia y grandes catástrofes o situaciones coyunturales, que por su magnitud o características exijan, con carácter extraordinario, la utilización de los trabajos objeto de la contratación, podrá requerir al adjudicatario a proporcionarlos.

El adjudicatario vendrá obligado a proporcionarlos con la consiguiente contraprestación económica adicional por parte de la Consejería.

Los trabajos prestados con carácter excepcional se adecuarán en la medida de lo posible, habida cuenta del carácter extraordinario de la situación a atender, a lo previsto en este pliego para los ordinarios. Su coste se facturará por separado a la Consejería al precio de adjudicación.

El adjudicatario quedará exonerado total o parcialmente del cumplimiento de esta obligación sólo en casos de que, por razones de fuerza mayor, sea imposible su cumplimiento, a pesar de que hayan adoptado las medidas necesarias para poder disponer en estos casos de los medios exigidos.

10.2 Obligación de colaboración.

La empresa adjudicataria estará obligada a colaborar con la empresa entrante que inicie la ejecución de las prestaciones, con la finalidad de dar continuidad del servicio en el caso de cambios de adjudicataria.

11 COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

11.1 Coordinación – Información a Comunidad de Madrid.

La entidad contratista, a través de la figura del coordinador, mantendrá con la unidad o unidades administrativas que se designen a tal efecto por el órgano competente en la atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid, los procedimientos de coordinación que éstas consideren necesarios durante el periodo de vigencia del contrato.

La entidad contratista informará de la gestión realizada cuando y mediante los medios que le sean requeridos por la Administración. Esta información como mínimo consistirá en:

- Mensualmente acompañando a la facturación emitida, listados correspondientes a las personas atendidas en el periodo de facturación y cuadro resumen con el contenido que le sea indicado y que al menos contendrán la siguiente información:
 - Listado general de usuarios en formato electrónico: Datos de identificación personales. Municipio y entidad local de referencia (entidad que convenía con la Comunidad de Madrid la atención social primaria). Tipo de usuario. Fecha de alta. Fecha de Baja definitiva. Fecha de suspensión temporal. Nº de días de servicio. Nº de días en suspensión temporal. Precio unitario. Coste total. Aportación usuario.
 - Cuadros resúmenes con el siguiente contenido:



- Número total de usuarios por tipo y entidad local
 - Número de altas y bajas producidas
 - Importe del servicio prestado por entidad local
 - Tipo de dispositivos periféricos instalados. Número total por tipo.
- Informe de incidencias mensual. No localizados después de aplicar procedimiento descrito en el punto 3.2.1. Emergencias producidas y tratamiento dado a la misma, según lo indicado en el punto 4.3.3. Otros.
- Anualmente antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información y en formato electrónico, memoria anual de actividad relacionada con los usuarios atendidos, número y perfil, actuaciones que se han llevado a cabo y medios que el contratista ha dispuesto para su atención. El contenido básico y común de la memoria anual de actividad será el indicado al contratista tras la adjudicación. Durante el periodo de vigencia del contrato podrán ser introducidas todas aquellas modificaciones que la experiencia aconseje.

Por otra parte a entidad adjudicataria queda obligada a:

- Facilitar a la Comunidad de Madrid, todos los datos de la gestión de Teleasistencia que se lleven a cabo con usuarios del servicio mediante el envío de ficheros electrónicos con las características, formato y periodicidad que se determinen de forma que, puedan realizarse las explotaciones que se consideren necesarias para el seguimiento de la prestación del servicio.
- Facilitar toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que a efectos de seguimiento y control del servicio prestado la Comunidad de Madrid pueda requerirle.
- Facilitar a la Comunidad de Madrid las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la entidad utilizadas en la prestación del mismo.
- Acudir, cuando sea requerida, a las reuniones de seguimiento que puedan convocarse para que pueda informar sobre la realidad de la ejecución del mismo con la finalidad de coordinar actuaciones, mejorar procedimientos o cualquier otra actividad tendente a mejorar el funcionamiento del servicio prestado.

11.2 Coordinación – Información a Centros Municipales de Atención Social Primaria.

La entidad contratista, a través de la figura del coordinador, mantendrá con los Centros Municipales de Atención Social Primaria correspondientes al territorio adjudicado, durante el periodo de vigencia del contrato, los procedimientos de coordinación y colaboración convenientes para mejorar y asegurar la atención a las personas usuarias de acuerdo a los protocolos que establezca el órgano competente en materia de dependencia.

**EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A LA
DEPENDENCIA Y AL MAYOR**

Fdo.: Carlos González Pereira



ANEXO 1

DATOS MÍNIMOS DE PERSONAS USUARIAS

1. Datos de identificación del usuario

- Nombre y apellidos
- D.N.I.
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Domicilio
- Teléfono
- Número de expediente
- Código de usuario
- Tipo de usuario. Mediante codificación diferenciada se distinguirá entre:
 - Titular del servicio de Teleasistencia domiciliaria. Usuario principal.
 - Usuario con unidad de control remoto adicional.
 - Usuario sin unidad de control remoto.
 - Titular 1 de Teleasistencia móvil.
 - Usuario 2 de Teleasistencia móvil.
 - Usuario de telelocalización.
- Perfil del usuario. Mediante codificación diferenciada se distinguirá entre:
 - Personas mayores de 65 años.
 - Personas con Discapacidad física.
 - Personas con Discapacidad psíquica.
 - Personas con Discapacidad sensorial
 - Dependiente grado III
 - Dependiente grado II
 - Dependiente grado I
 - Otros.

Personas con discapacidad: Solo personas con reconocimiento de minusvalía emitido por el órgano competente y **menores de 65 años**.

2. Datos sobre la unidad de convivencia

- Número de personas con las que convive.
Para cada una de ellas se consignará:
 - Nombre y apellidos.
 - Año de nacimiento.
 - Parentesco o relación con el usuario.
 - Si es o no usuario del servicio.
 - Observaciones.



3. Características o circunstancias de interés

- Riesgo y tipo de actuación que los mismos requieren.
- Características físicas.
- Características psicológicas.
- Características sensoriales.

4. Datos sobre asistencia sanitaria

Por cada entidad a la que tiene derecho a asistencia sanitaria:

- Nombre de la entidad.
- Teléfono de contacto.
- Datos necesarios para solicitar asistencia.
- Nombre y apellidos de cada médico de cabecera y especialista habitual.
- Número de teléfono de cada médico de cabecera y especialista habitual.
- Horarios de cada médico de cabecera y especialista habitual.
- Dirección de cada médico de cabecera y especialista habitual.
- Datos sobre los servicios de urgencia y transporte sanitario.
- Hospitales donde puede recibir asistencia: Nombre, teléfonos, estimación del tiempo en condiciones normales para llegar a él desde el domicilio del usuario

5. Recursos propios

Personas a las que se puede avisar en caso de emergencia:

- Nombre y apellidos.
- Tipo de relación con el usuario.
- Direcciones.
- Teléfonos.
- Horarios.
- Tiene o no tiene llaves.

6. Datos relativos a la vivienda

- Tipo de vivienda. Mediante codificación diferenciada se distinguirá entre:
 - Edificio de vecinos.
 - Unifamiliar urbana.
 - Unifamiliar aislada.
 - Otros.
- Modo de acceso.
- Empresas suministradoras de servicios (gas, electricidad, etc.)
- Nombre.
- Teléfono.
- Ubicación de las llaves generales de paso de los suministros.

7. Datos relativos al servicio de Teleasistencia

- Elementos básicos del sistema instalados. Ubicación.



- Dispositivos periféricos o complementarios. Tipo. Ubicación y en su caso temporización.
- Agendas solicitadas y características.

8. Entidad Local de referencia

Nombre del responsable del servicio de Teleasistencia.

- Teléfono.
- Dirección.

9. Situación del usuario en el servicio y motivo de esa situación

Mediante codificación diferenciada se distinguirá entre las siguientes situaciones:

- En activo (recibiendo el servicio).
- Ausencia domiciliaria (en activo, pero ha comunicado ausencia domiciliaria no superior a 1 mes).
- Suspensión temporal (habiendo estado en activo, deja provisionalmente de recibir el servicio, hasta un máximo de 4 meses). Motivos.
- Baja definitiva (causa baja definitivamente en el servicio). Motivos.

En caso de baja, renuncia, ausencia domiciliaria, suspensión temporal se distinguirá entre los siguientes motivos:

- Fallecimiento del usuario
- Ingreso en residencia definitivamente
- Traslado a otra Comunidad Autónoma
- Traslado definitivo a otro municipio de la Comunidad de Madrid, fuera del Área adjudicada a la entidad prestataria.
- Cuando se haya producido una revisión del programa individual de atención (PIA) con la asignación de un nuevo recurso distinto y/o incompatible al servicio de teleasistencia.
- Renuncia. No aceptación o disconformidad con las condiciones del servicio o circunstancias que hacen inviable la prestación del servicio.



ANEXO 2

CONFORMIDAD DEL USUARIO/A CON LAS CONDICIONES PERSONALIZADAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

En Madrid, a..... de de

Nº de expediente:.....

D/Dª..... con D.N.I. Nº.....y con domicilio en en nombre propio o delegando en su representante y como titular del servicio expresa su conformidad con las condiciones del servicio de teleasistencia que prestaráde acuerdo con la modalidad de intervención establecida en su Programa Individual de Atención por Resolución de la Dirección General competente en Dependencia de la Comunidad de Madrid y manifiesta que:

1. Serán personas usuarias del servicio de teleasistencia en este domicilio: (Nombre y apellidos. D.N.I.)
2. Que las características del servicio a prestar son: Teleasistencia Fija/Móvil, con Unidad Móvil e intervención presencial en caso de emergencia , Recepción de llamada de seguimiento cada 7 días (variar en caso de que la persona usuaria opte por una frecuencia distinta) y con solicitud de agenda si/no y con...(cumplimentar según la modalidad de servicio ofertado y elegido por la persona usuaria)
3. Que he recibido la información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:
 - Características de los dispositivos, teleasistencia fija / móvil y otros, como funcionan y cuál es la forma de uso correcta.
 - Limitaciones técnicas que puedan existir para la adecuada prestación del servicio, incluidas las derivadas de la deficiente compatibilidad del servicio de teleasistencia con algunos operadores de telefonía y que no pueden ser solucionadas por ningún medio.
 - Prestaciones que incluye el servicio: atención ante emergencias, tiempo de repuesta ante una comunicación y movilización de la unidad móvil, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, visita de seguimiento y atenciones ofertadas como mejoras técnicas y sociales, etc.
 - Coste del servicio, sistema de pago y costes asociados a las comunicaciones, (avisos y autochequeos...).
 - Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales: personas usuarias, otros convivientes y aquellas que, en razón a su función de "contacto", tengan que aportar sus datos para el desarrollo de la atención que exige la prestación del servicio.
 - Tiempos de resolución de averías.
 - Cómo presentar, en caso de considerarlo necesario, sugerencias, quejas o reclamaciones.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 088913390979980860442

4. Tras la valoración de la necesidad, acepto la instalación de los dispositivos periféricos siguientes,

☐ Especificar.....

5. Para la adecuada atención en caso de necesidad hago entrega de las llaves de mi domicilio

☐ Sí

☐ No. En este caso**

** Acepto las consecuencias que puedan derivarse de mi decisión de no entregar las llaves que se concretan en demoras para acceder a la vivienda, así como en posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en casos de emergencia (apertura de puertas por los bomberos).

- Proporciono los datos de una o más personas de mi confianza que disponen de copia de las llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad.
- Acepto que ni la Comunidad de Madrid, ni la Entidad prestadora del servicio asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños en estos casos.

6. Autoriza a que las llamadas telefónicas con el Centro de Atención puedan ser grabadas de acuerdo a la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.

7. Me comprometo a:

- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen.
- Mantener el terminal y los sistemas periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por el personal autorizado.
- Poner en conocimiento de la entidad que presta el servicio las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Poner en conocimiento de la entidad que presta el servicio cualquier cambio que pueda afectar al mismo relativo al estado de salud, toma de medicación, llaves, recursos a movilizar, operadora de telefonía, etc.
- Informar a la entidad que presta el servicio la baja en el mismo para que proceda a la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio y en su caso, a la devolución de las llaves.
- Abonar la aportación económica que corresponda al usuario al coste del servicio, para lo que se domicilia el pago en la siguiente cuenta corriente

Entidad	Oficina	D.C	Número de Cuenta

No facilitar los datos bancarios para el cargo de los recibos correspondientes o el impago de la aportación económica establecida, se tratará como una renuncia al servicio y supondrá la no instalación o retirada del terminal domiciliario.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889133909799808660442

8. Ha recibido de la entidad adjudicataria un folleto explicativo del Servicio de Teleasistencia donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la entidad que presta el servicio.

Conforme usuarios:

Conforme responsable de la entidad:

Nombre y Apellidos

Nombre y Apellidos

(LOGO/IMAGEN EMPRESA)

La persona usuaria autoriza expresamente a la empresa prestadora del servicio a tratar de forma automática los datos de carácter personal que se facilitan así como su cesión a la Dirección General competente en materia de Dependencia de la Comunidad de Madrid , todo ello para la correcta prestación del servicio

Todos los datos facilitados serán tratados con absoluta confidencialidad, no siendo accesibles a terceros para finalidades distintas para las que han sido autorizados

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero: Sistema de Información de Dependencia de Madrid (SIDEMA)", cuya finalidad es el reconocimiento de la situación de dependencia y su valoración y la gestión de las prestaciones y servicios derivados de la Ley 39/2006. de 14 de diciembre y podrán ser cedidos de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor de la Comunidad de Madrid, C/ Espartinas, 10, 28001 Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889133909799808660442**

ANEXO 3

COMUNICACIONES BIDIRECCIONALES – ATENCIONES DE LA ENTIDAD ANTE LLAMADAS DE LOS USUARIOS

1.- LLAMADAS ORIGEN USUARIO Y SU ENTORNO

1.1. EMERGENCIA

1.1.1. Emergencia Social.- Número de llamadas que se producen por alguno de los conceptos recogidos a continuación:

- 1.1.1.1.** Angustia/Crisis de ansiedad. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la Central o bien con movilización de recursos propios del usuario o ajenos al mismo, incluida la intervención de la unidad móvil.
- 1.1.1.2.** Por necesidad puntual de apoyo en Actividades Básicas de la vida diaria.- Número de llamadas producidas porque la situación de “estar solo” ha generado una situación que requiere una intervención en el domicilio de apoyo puntual en AVD o la movilización de otros recursos.
- 1.1.1.3.** Malos tratos.
- 1.1.1.4.** Caídas sin movilización de dispositivos sanitarios.
- 1.1.1.5.** Otro tipo de Emergencia Social.

1.1.2. Emergencia Sanitaria.- Se contabilizarán como llamadas de Emergencia Sanitaria aquellas que se producen por alguno de los conceptos recogidos a continuación:

- 1.1.2.1.** Caídas.- Llamadas por situación de emergencia derivadas de una caída del usuario y que requieren la intervención de dispositivos sanitarios.
- 1.1.2.2.** Consulta médica.- Llamadas para realizar una pequeña consulta médica.
- 1.1.2.3.** Urgencias médicas.- Llamadas provocadas por una urgencia médica no provocada por una caída (Ej. Indisposiciones, desmayos, infartos, etc.) y que requiere la intervención de dispositivos sanitarios.
- 1.1.2.4.** Otro tipo de emergencia sanitaria.

1.1.3. Otros.- Llamadas de emergencia que no puedan englobarse ni en emergencia social ni en emergencia sanitaria.

1.2. NO EMERGENCIA

Número total de llamadas – origen usuario – emitidas por cualquiera de los conceptos recogidos a continuación:

- 1.2.1.** No emergencia – Petición de Información/Conversar/Error



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889133909799808660442**

1.2.1.1. Petición información sobre recursos (sociales, jurídicos, sanitarios, de ocio...).

1.2.1.2. Petición información sobre el Servicio de Teleasistencia.

1.2.1.3. Hablar/ saludar/ conversar.

1.2.1.4. Pulsación por error.

1.2.2. No emergencia - Comunicaciones de cambios en los datos de las personas usuarias o facilitar nuevos datos.

1.2.2.1. Informar ausencias/ vacaciones/ regresos.

1.2.2.2. Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios a incluir en los datos disponibles de las personas usuarias.

1.2.2.3. Informar datos por avisos de agenda.

1.2.3. Técnicas

1.1.3.1. Pruebas 1ª conexión, pulsación realizada para comprobación de funcionamiento del sistema posterior a la instalación.

1.1.3.2. Pruebas familiarización usuario, pulsación realizada para que el usuario se familiarice y practique sobre el funcionamiento del sistema.

1.1.3.3. Revisión/ comprobación funcionamiento del sistema.

1.1.3.4. Comunicar fallos/ averías del sistema.

1.1.3.5. Sustitución del terminal (Por avería).

1.1.3.6. Retirada del Terminal (Bajas).

1.2.3.7. Autochequeos, fallos de luz y otros avisos técnicos automáticos originados por el equipamiento tecnológico utilizado por el usuario y que ponen de manifiesto el funcionamiento incorrecto del mismo (baja batería, anomalías en la conexión eléctrica, etc.)

1.2.3.8. Programación/reprogramación: Avisos producidos por la programación/reprogramación del sistema.

1.2.3.9. Activación de sistemas periféricos.- Avisos producidos por la activación de sistemas periféricos. Deben ser contemplados como una situación urgente que pueden derivar en una actuación/movilización por emergencia.



Se codificarán diferenciadamente de acuerdo al sistema periférico instalado y que ha emitido el aviso al centro de atención.

2. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

- 2.1. **Por actuaciones ante alarmas: reaseguramiento de la actuación.-** Llamadas en el momento de producirse una alarma.
- 2.2. **Por actuaciones ante alarmas: movilización de recursos.-** Llamadas de organización de la respuesta de la empresa ante la alarma.
- 2.3. **Avisos de agenda solicitados por el usuario.-** Llamadas producidas por avisos de agenda previa petición del usuario/familiares para recordatorio de citas, toma de medicación, etc.
- 2.4. **Avisos de agenda propuestos por la Empresa/Entidad y aceptados por el usuario.-** Llamadas de cortesía, felicitaciones de cumpleaños, llamadas en aplicación de protocolo de duelo, convalecencia y otros, llamadas de carácter estaciones, olas de frío, calor, campañas de vacunación, etc.
- 2.5. **Avisos de agenda solicitados por Servicios Socio Sanitarios y aceptados por el usuario.-** Llamadas programadas de carácter preventivo y de acompañamiento y especial vigilancia de situaciones de riesgo.
- 2.6. **Llamadas de seguimiento periódico.-** Seguimiento del usuario y comunicación interpersonal, actualización de datos. Se incluirán aquellas que tienen como finalidad la comprobación de ausencias domiciliarias, situación de suspensión temporal o reactivación finalizada la suspensión temporal.
- 2.7. **Llamadas de seguimiento consecuentes a emergencias producidas.-** Llamadas de seguimiento hasta la resolución o estabilización de una situación de emergencia producida.
- 2.8. **Llamadas para asegurar el adecuado funcionamiento del sistema ante avisos técnicos recibidos.-** Llamadas manuales de comprobación del adecuado funcionamiento de los equipos.
- 2.9. **Otros**

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS ORIGEN USUARIO Y SU ENTORNO

3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN:

- 3.1.1. **Atención personal en emergencia.-** Respuesta prestada por los operadores del servicio que no requiere la movilización de ningún otro recurso. Por ejemplo, dar conversación en crisis de soledad y angustia.
- 3.1.2. **Atención personal por no emergencia.-** Dar información solicitada, recoger datos comunicados por el usuario, ofrecer conversación, etc.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889133909799808660442

- 3.1.3. Otro tipo de respuesta sin movilización de recursos.
- 3.2. **RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN RECURSOS PROPIOS DEL USUARIO**
 - 3.2.1. **Movilización recursos propios del usuario: familiares/vecinos/amigos.**- Respuesta que ha llevado a movilizar a los familiares u otras personas de contacto del usuario.
 - 3.2.2. **Movilización de otros recursos del usuario.**
- 3.3. **RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN RECURSOS DE LA EMPRESA AL DOMICILIO DEL USUARIO**
 - 3.3.1. **Intervención de Unidad móvil.**- Que conlleva intervención del oficial de Unidad Móvil.
 - 3.3.2. **Intervención Coordinador.**
 - 3.3.3. **Otros.**
- 3.4. **RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN RECURSOS AJENOS AL USUARIO Y A LA EMPRESA**
 - 3.4.1. **Intervención de Servicios Sociales Municipales**
Trabajador social, Auxiliar de Ayuda a Domicilio...
 - 3.4.2. **Intervención Bomberos.**
 - 3.4.3. **Intervención Recursos Sanitarios.**- Intervención de recursos médicos sanitarios públicos y privados.
 - 3.4.4. **Intervención de Policía.**
 - 3.4.5. **Otros**
- 3.5. **ATENCIONES TÉCNICAS**
 - 3.5.1. **Programación/ Reprogramación.**
 - 3.5.2. **Otros**

