

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS APLICABLES AL
SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA PRESTADO POR LA
COMUNIDAD DE MADRID EN COLABORACIÓN CON LA
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS
(F.E.M.P.) Y LAS ENTIDADES LOCALES.**

ENERO 2015

ÍNDICE

1.- DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	3
1.1.- Descripción básica del servicio de Teleasistencia.....	3
1.2.- Características técnicas del Servicio de Teleasistencia.....	5
1.3.- Modalidad Servicio Teleasistencia Fija / Móvil.	6
Teleasistencia Domiciliaria Fija.	6
Teleasistencia móvil.	8
2.- USUARIOS DE TELEASISTENCIA.....	10
2.1.- Perfil de Usuarios de Teleasistencia.....	10
2.2.- Tipos de Usuarios.	12
2.3.- Requisitos básicos de acceso al servicio.	13
3.- RÉGIMEN DE COLABORACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERV. DE TELEASISTENCIA. ...	15
3.1.- Comunidad de Madrid.....	15
3.2.- Federación Española de Municipios y Provincias (F.E.M.P.).....	16
3.3.- Entidades Locales.....	16
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 contractual / conformidad del usuario	20
4.3.- Procedimiento de atención y modalidades de comunicación e interención.	21
4.4.- Estados del servicio	25
4.5.- Subcontratación	27
5.- RECURSOS HUMANOS.....	28
5.1.- Personal.....	28
6.- FORMACIÓN.....	31
6.1.- Formación inicial, contenidos.....	31
6.2.- Formación continua:	32
7.- RECURSOS MATERIALES.....	33
7.1.- Centro de atención.....	33
7.2.- Terminal de la persona usuaria y unidad de control remoto	38
7.3.- Unidad móvil	41

8.-	PROCOLOS DE ATENCIÓN	42
8.1.-	Protocolo de alta en el servicio.	42
8.2.-	Protocolo de custodia y manipulación de llaves.	43
8.3.-	Protocolo de baja del servicio.	43
8.4.-	Protocolo de suspensión temporal del servicio.	43
8.5.-	Protocolo de coordinación y comunicación con la administración pública (si procede).	44
8.6.-	Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.	44
8.7.-	Protocolo de actuación ante comunicaciones.	44
9.-	GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	45
9.1.-	Sistema de calidad del servicio en el que se deben definir al menos:	45
9.2.-	Verificación del cumplimiento y medición de los indicadores de calidad	45
9.3.-	Evaluación interna de la calidad del servicio	46
9.4.-	Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua del servicio.....	47
10.-	OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	47
10.1.-	Gestión de la aportación económica de las personas usuarias a la financiación del coste del servicio.	47
10.2.-	Confidencialidad y protección de datos	47
10.3.-	Certificaciones y Autorizaciones.	48
10.4.-	Medios adicionales en situaciones de emergencia	48
11.-	COORDINACIÓN E INFORMACIÓN.....	49
11.1.-	Coordinación – Información a Centros Municipales de Atención Social Primaria.....	49
11.2.-	Coordinación – Información a FEMP y Comunidad de Madrid.	50
	ANEXO I DATOS MÍNIMOS DE PERSONAS USUARIAS	52
	ANEXO II COMUNICACIONES BIDIRECCIONALES – ATENCIONES DE LA ENTIDAD ANTE LLAMADAS DE LOS USUARIOS.....	56

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 (en adelante, CA) 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.

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.

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, para la atención de necesidades específicas, la mejora de las

condiciones de seguridad de los usuarios (mediante la vigilancia de los factores de riesgo detectados), para facilitar el acompañamiento y el desarrollo de actuaciones preventivas en el 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.
- Además se debe 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 y cuidado de las personas usuarias.
- 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

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 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 alta 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...

- 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.
- Detectores funcionales: detector de caída, apertura de frigorífico, detector de pasividad/movilidad, sensor de ocupación cama o sillón, detector de enuresis, dispensador de medicación,
- Dispositivos específicos para el desarrollo de actuaciones de prevención y acompañamiento: Vídeo asistencia, plataformas de servicios interactivos compatibles con el equipamiento existente en el domicilio y de uso habitual para el usuario (TV).
-
- 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 y la Federación Española de Municipios y Provincias, FEMP, como representante de las Entidades Locales partícipes en la prestación del servicio.
- 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 tanto en la administración local como en la 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.

1.3.- Modalidad Servicio Teleasistencia Fija / Móvil

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, bien de los servicios sociales municipales, que en el caso de las personas en situación de dependencia tendrá en cuenta el programa individual de atención, bien de la propia entidad contratista y previa conformidad de los servicios sociales municipales, 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.

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

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, que en la Comunidad de Madrid se presta en colaboración con las entidades locales de la región y conforme a estas prescripciones técnicas (a excepción del Área 5), es 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 recoge el grado de dependencia reconocido por tramo de edad

y de las áreas funcionales prioritariamente afectadas (conforme al dictamen técnico) de las personas con teleasistencia incluido en PIA.

- Grado de dependencia reconocida por tramos de edad

Tramos Edad	Total	GRADO RECONOCIDO			
		Grado III	Grado II	Grado I	Total
> 80 Años	66%	26%	54%	21%	100%
Entre 65-79	25%	26%	51%	23%	100%
< 65 Años	9%	31%	52%	16%	100%
TOTAL	100%				

- Área funcional prioritariamente afectada.

ÁREA funcional	Descripción de algunos diagnósticos incluidos	%
Locomotora	Artritis, alteración marcha, fracturas, amputaciones	31%
Sensorial	Ceguera, hipoacusia, sordomudez	7%
Cognitiva	Demencia, alzhéimer, trastorno cognoscitivo	12%
Intelectual	Síndrome Down	4%
Otras áreas.	Enfermedad del sistema circulatorio: ACV, infarto, insuficiencia cardíaca. Enfermedad del sistema nervioso: párkinson, ataxia, esclerosis, epilepsia. Enfermedad del sistema respiratorio: asma, insufic. Respiratoria. Tumores, enfermedades endócarinas y del sistema inmunológico.	40%
Enfermedad mental		6%

La identificación de perfiles con carácter general se concreta en:

I.	Autonomía Física (limitación de movilidad)
II.	II- Autonomía mental (limitaciones de interpretación / de realización)
III.	Limitaciones sensoriales
IV.	Cronicidad
V.	Soledad: Convivencia No convivencia
VI.	Edad: > 80 años Entre 65 – 79 <65 años

2.2.- Tipos de Usuarios.

2.2.1.- Titular del servicio de Telesistencia:

Dispone del terminal de usuario (móvil o fija) y de la unidad de control remoto, en el caso de telesistencia 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 telesistencia móvil con función de telelocalización:

Usuario de dispositivo para localización que convive con otras personas usuarias de Telesistencia 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 telesistencia móvil.

2.3.- Requisitos básicos de acceso al servicio.

2.3.1.- Requisitos de carácter general:

Con carácter general, podrán ser perceptores (titulares o beneficiarios) del servicio de teleasistencia las personas que encuentren en alguno de estos supuestos

2.3.1.1 Usuarios en situación de dependencia:

Tener reconocidos por la Dirección General de Coordinación de la Dependencia de la Comunidad de Madrid, a través del correspondiente programa individual de atención, 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.

2.3.1.2 Usuarios sin reconocimiento de dependencia:

Usuarios de Teleasistencia en razón de programas de prevención y promoción de la autonomía personal: mayores de 65 años o menores de esta edad que por tener una discapacidad reconocida, por estar afectados de una enfermedad crónica o por otras razones, se encuentran en situación de riesgo y precisan del servicio.

Los usuarios con grado y nivel de dependencia reconocidos según Resolución de la Dirección General de Coordinación de la Dependencia y cuyo Programa Individualizado de Atención (PIA) incluya el servicio de teleasistencia tendrán acceso prioritario a este servicio y se atenderán en función de la disponibilidad de dispositivos destinados a dependencia.

El orden de prioridad en la atención a la posible lista de espera de personas dependientes será conforme a lo establecido en las directrices dictadas por la DGCD, con carácter general se establecerá por grado de dependencia (de mayor a menor), y, a igual grado, por la capacidad económica del solicitante (de menor a mayor). Se tendrá en cuenta también la fecha de antigüedad de la resolución PIA.

Se dará prioridad en el acceso al servicio de Teleasistencia a las personas no dependientes que viven solas.

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.

2.3.2.- Los 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. El servicio de teleasistencia sólo cubrirá éstas en situaciones de emergencia sobrevenida y nunca de forma continuada.
- 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, y en caso del servicio de teleasistencia, 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 qué 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 las Administraciones, como las entidades que prestan 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 o el centro municipal de atención social primaria de referencia a su domicilio, que ordenará el alta en la prestación del servicio.

3.- RÉGIMEN DE COLABORACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El servicio de Teleasistencia regulado en el presente pliego se prestará mediante la cofinanciación de la Administración Autonómica y Local y la colaboración de ambas administraciones y la Federación Española de Municipios y Provincias (F. E. M. P), entidad que ostenta tanto la capacidad de representación de las entidades locales, como la capacidad de contratación y prestación de toda clase de servicios a las mismas.

El régimen de cofinanciación y colaboración que se detallará en los Protocolos y Convenios correspondientes conllevará para cada una de las partes al menos, las siguientes obligaciones:

3.1.- Comunidad de Madrid

- Determinar las personas que deben acceder al servicio por encontrarse en situación de dependencia y tener incluido en el Programa Individualizado de Atención (PIA) la teleasistencia como modalidad adecuada de atención.
- Financiar la prestación del servicio en su totalidad o en el porcentaje establecido en los correspondientes acuerdos de colaboración, una vez descontada, en su caso, la aportación del usuario.
- Realizar, en colaboración con la F.E.M.P. y las Administraciones Locales, el seguimiento del grado de implantación y desarrollo de la Teleasistencia en cada uno de los territorios y en el conjunto de la Comunidad de Madrid, la evaluación de la calidad servicio prestado y el impulso de las acciones de mejora que puedan ser necesarias. Colaborará también en las actuaciones de sensibilización y difusión que, por acuerdo de las entidades participantes en la gestión de la Teleasistencia, puedan llevarse a cabo.

3.2.- Federación Española de Municipios y Provincias (F.E.M.P.)

- Promover la concurrencia de ofertas.
- Proceder a la contratación de las empresas o entidades designadas, por la comisión encargada de la selección de las ofertas y la propuesta de contratación, como adjudicatarias de la prestación del servicio.
- Hacer frente a las obligaciones económicas derivadas del contrato, previa recepción de la aportación de la Comunidad de Madrid en la cuantía que a ésta corresponda y realizar la comprobación material de la ejecución del mismo.
- Supervisar que las facturas presentadas por las empresas prestatarias y conformadas por las entidades locales se adecúan en tiempo y forma a los requerimientos legales y administrativos para el ordenamiento del pago.
- Contribuir a la formación continua de las personas que trabajan, directa o indirectamente, en la gestión del servicio de teleasistencia en las corporaciones locales realizando al menos una jornada anual de formación y reciclaje.
- Colaborar en todas aquellas actuaciones de investigación que impulse la Consejería de Asuntos Sociales acerca del servicio de teleasistencia y gestionar la realización de los estudios que, con carácter extraordinario, puedan serle encargados por la misma.

3.3.- Entidades Locales

- Abonar mensualmente el porcentaje que, según lo establecido en el respectivo acuerdo de colaboración, les corresponde del precio total del servicio realizado, ingresando directamente el dinero en la cuenta de la empresa contratada para la prestación del servicio.
- Conformar, con carácter previo a su pago, las facturas que la empresa/entidad presente a la F.E.M.P. por el total o por el porcentaje restante del precio total. Dicha conformidad podrá ser emitida por el personal técnico responsable de la prestación de Teleasistencia dependiente de la Entidad Local.
- Las funciones técnicas a desarrollar por el personal de los centros municipales de atención social primaria del ámbito territorial correspondiente a cada zona y lote de intervención y,

específicamente, al técnico responsable de la gestión del servicio que los Entes Locales habrán de designar a tal efecto, serán:

- Promover la implantación y difusión del servicio. Realizar el seguimiento y evaluación del mismo, manteniendo con el responsable de la empresa/entidad contratista la coordinación necesaria y velando para que las actuaciones de la empresa/entidad sean las acordadas, el trato correcto a los usuarios, la respuesta a las demandas inmediata y adecuada, etc...
- Efectuar la selección de usuarios observando para ello los requisitos y procedimientos establecidos y las indicaciones contenidas en el punto referido a usuarios de Teleasistencia del presente pliego, así como los criterios que impone la viabilidad del servicio, ya referidos, en el mismo punto.
- La entidad local tanto para proceder a la puesta en marcha del servicio, como en la gestión diaria del mismo, además de seguir los correspondientes protocolos, deberá informar en la aplicación informática sdma_entidades locales la actividad del servicio realizando los correspondientes registros y visados de alerta de alta, modificación o baja, renunciadas al servicio y suspensiones temporales. La entidad local así mismo deberá seleccionar la modalidad de teleasistencia a aplicar en cada caso (móvil o fija) y los dispositivos y actuaciones complementarias a desarrollar, teniendo en cuenta las necesidades de cada usuario y la disponibilidad existente.
- Recabar y proporcionar a la empresa/entidad los datos necesarios para proceder a la instalación del terminal y dar altas en el servicio. Actualizar la información cuando las circunstancias lo requieran y comunicar a la empresa/entidad las altas, bajas y suspensiones temporales del servicio, así como a los propios usuarios.
- Facilitar a la empresa/entidad los datos y modo de acceso a los recursos propios de esa/s Entidad/es Local/es a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por las personas usuarias del servicio.
- Elaborar los informes técnicos y propuestas de modificación del servicio que considere necesarios o que le sean requeridos por la/s Entidad/es Local/es o la comisión de seguimiento y coordinación establecida en los acuerdos de colaboración interadministrativa.

- Cada Entidad Local remitirá a la F.E.M.P. conformidad con la memoria anual (a la que se refiere el punto 11.1.-b) del presente pliego) de actividad relacionada con las personas atendidas en su territorio y que a su vez le será remitida por la empresa adjudicataria.

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 y, de acuerdo con la Norma UNE 158401:2007, se aplicarán las condiciones que se describen a continuación.

Durante el periodo de vigencia del contrato podrá serle requerida a la entidad contratista la correspondiente certificación, emitida por el organismo competente, de adecuación a la norma.

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 en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de comunicación de la concesión de la prestación a la empresa adjudicataria por parte de la Entidad Local correspondiente. En los casos en que desde la comunidad de Madrid o de alguna Entidad Local 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 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 de que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de los usuarios.

En el **ANEXO I** 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 contractual / conformidad del usuario

El alta en el servicio de Teleasistencia se producirá tras la suscripción entre la entidad prestadora del servicio y la persona usuaria de un documento contractual que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. El modelo de dicho documento será proporcionado por la Dirección General de Coordinación de la Dependencia.

Deberá contener como mínimo:

- Identificación de las partes.
- Fecha y lugar.
- Objeto del contrato y titularidad del servicio.
- Identificación del número y tipos total de usuarios en el domicilio. Definición y características particulares de la modalidad de servicio, por ejemplo:
 - Dispositivos básicos (Teleasistencia fija o móvil) y complementarios que se entregan.
 - Agenda solicitada / sin agenda.
 - Preferencia respecto a la frecuencia de llamada de seguimiento.
- Entrega y custodia de llaves (si fuera el caso) con autorización expresa para uso exclusivo de la prestación del servicio.
- Aceptación, en caso de no conformidad con la entrega de llaves, de las consecuencias y gastos que puedan derivarse de esta decisión.
- Actuaciones y protocolos de derivación de recursos.
- Propiedad del equipamiento.
- Duración.
- Precios, sistemas de pago y costes asociados a las comunicaciones.
- Cesión a terceros.
- Delimitación de responsabilidades.
- Información sobre encuadramiento bajo la legislación en materia de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.
- Autorización para la grabación, cesión y tratamientos de los datos personales que se

manejen en el curso de la prestación del servicio bajo las oportunas medidas de protección.

- Tratamiento y actuación ante conflictos, quejas y reclamaciones.
- Firmas.

El contratista debe registrar y custodiar el documento contractual 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 tanto por la Entidad Local que ordenó el alta, como por la FEMP o 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 programadas por el centro aquellas, con contenidos temáticos concretos, solicitadas o propuestas por los Centros Municipales de Atención Social Primaria o la Dirección General de Coordinación de la Dependencia y que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo, tales como estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

Así mismo, la Dirección General de Coordinación de la Dependencia podrá solicitar la programación y ejecución de intervenciones 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 II**.

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.

- 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 haya 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 establezca. 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 centro municipal de atención social primaria de referencia, en un plazo no superior a las 48 horas, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. 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.

4.3.4.- Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil

En el caso que la prestación del servicio incluya esta opción, sus actuaciones 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.

4.3.5.- 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.

4.4.- Estados del servicio

4.4.1.- Suspensión temporal del servicio

Se entiende por suspensión temporal del servicio la situación en la que, a solicitud de las personas usuarias del mismo por ausencia temporal del domicilio superior a un mes, 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 consideran motivos para causar una suspensión temporal en la prestación del servicio de ayuda a domicilio alguno de los siguientes:

- Ausencia temporal del domicilio (ingreso en residencia temporal, hospitalización y otras ausencias programadas).
- Otros motivos atribuibles al usuario que imposibiliten la prestación del servicio (impago, ausencias no programadas, etc.).

El usuario comunicará directamente a la entidad adjudicataria con antelación suficiente las ausencias temporales del domicilio. Durante el tiempo en que se mantenga esta situación, el usuario no causará derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria.

El periodo máximo de suspensión del servicio, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización de los servicios sociales municipales, será de hasta cuatro meses. Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaran el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

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

En el supuesto de personas en situación de dependencia, que tengan reconocido en su PIA el servicio de teleasistencia domiciliaria, los periodos previstos para la suspensión podrán verse alterados por las disposiciones normativas al efecto.

4.4.2.- Baja definitiva o finalización del servicio

Son causas de baja en el servicio:

- 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 la situación que propicia la implantación del servicio desaparece (previa conformidad de la entidad que ordenó el alta).
- Otras causas debidamente justificadas: Impago, Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio. (previa conformidad de la entidad que ordenó el alta).

En el caso de personas en situación de dependencia la baja en el servicio sólo podrá producirse una vez autorizada por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid y por 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.

4.4.3.- Renuncia total del servicio.

Las personas en situación de dependencia podrán renunciar al servicio de teleasistencia reconocido en el programa individual de atención, sin perjuicio de que en cualquier momento puedan solicitar la elaboración 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 y la solicitud de reinicio deberá ser tramitada por el usuario ante la entidad local que a su vez informará de la situación a la entidad prestataria del servicio.

4.5.- Subcontratación

Si se realizan subcontrataciones, se debe garantizar que las empresas subcontratadas cumplan los requisitos aplicables de esta norma.

No se puede subcontratar ninguno de los siguientes puntos:

- Información inicial a la persona usuaria.
- Proceso de solicitud/valoración.
- Entrega de documentación e información en el alta del servicio.
- Centro de atención, a excepción de los servicios de alojamiento tecnológico y servicios de mantenimiento de instalaciones (limpieza, suministros, gestión informática, etc.)
- Prestación de servicio de intervención en el domicilio, a excepción del alquiler de vehículos con o sin conductor.

5.- RECURSOS HUMANOS

La empresa seleccionada estará obligada a la subrogación del personal de la entidad que viniera prestando el servicio de teleasistencia en la zona de intervención adjudicada. A estos efectos, la norma de aplicación será el VI Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las personas Dependientes y desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal.

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.

5.1.- Personal

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

5.1.1.- 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.

5.1.2.- 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.

5.1.3.- 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 500 terminales en activo.

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 habrá 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 los centros municipales de atención social primaria de la zona, manteniendo las necesarias relaciones de coordinación para un buen funcionamiento del servicio y responsabilizándose de:
 - Recabar la información referida a las actuaciones que los Centros Municipales de Atención Social Primaria propongan realizar.
 - Facilitar a los Centros información actualizada sobre el servicio prestado, movimiento de altas, bajas y todo tipo de incidencias en la prestación del mismo, de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1. del presente pliego.

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

5.1.4.- 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.

Dependiendo del área geográfica donde se presta el servicio de Teleasistencia, se valorará que los/as operadores/as puedan comunicarse con fluidez, además de en castellano, en otras lenguas oficiales en España.

La presencia mínima de operadores/as en el centro de atención según el número de terminales en uso que tiene la entidad prestadora del servicio se detalla en la tabla 1.

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 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.				

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

5.1.5.- 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.

5.1.6.- 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.

6.- FORMACIÓN

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

6.1.- Formación inicial. Contenidos:

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...

Formación específica:

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

6.1.1.- 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

6.1.2.- 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

6.1.3.- 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

La entidad prestadora del servicio 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 debe estar ubicado en territorio de la Comunidad de Madrid. Siendo posible la ubicación del soporte tecnológico en cualquier otra 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:

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 del 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 2.000 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 los puntos anteriores.

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.

9.2.3.- Personal:

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

9.2.4.- 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.

9.2.5.- 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.

9.2.6.- Baja o finalización del servicio:

- Número de bajas voluntarias por insatisfacción con el servicio.

9.3.- 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.

Se valorará que las empresas cuenten con un sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio de Telesistencia, según la Norma UNE /EN/ ISO 9001:2000, certificado por una entidad acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

9.4.- 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.- Gestión de la aportación económica de las personas usuarias a la financiación del coste del servicio.

La entidad contratista realizará las gestiones oportunas para el cobro de la parte del pago que, de acuerdo a lo determinado por las entidades públicas titulares del mismo, corresponda realizar a la persona usuaria.

La parte del pago realizada por la persona usuaria será descontada del importe a facturar tanto a las entidades locales como a la Comunidad de Madrid.

10.2.- Confidencialidad y protección de datos

El adjudicatario, encargado del tratamiento de los datos, se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y especialmente en lo indicado en sus artículos 9, 10 y 12, en los reglamentos que la desarrollan y que hacen referencia al tratamiento automatizado de datos (R.D. 1332/1994, de 20 de Junio) y a las medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter

personal (R.D. 994/1999, de 11 de Junio), así como lo supuesto en la Ley 8 /2001 de, 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este Pliego guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público, ceder o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad Consejería de Asuntos Sociales, sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio de Teleasistencia, debiendo revertir a la misma en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

El adjudicatario se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

Cualquier estudio o publicación por el adjudicatario relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, de la Consejería de Asuntos Sociales.

10.3.- Certificaciones y Autorizaciones.

Las entidades licitadoras y adjudicatarias habrán de disponer de la autorización administrativa correspondiente según el Decreto 91/1990, de 26 de octubre relativo al régimen de autorización de servicios y centros de acción social y servicios sociales (B.O.C.M. nº 261, 2 de noviembre de 1990) y órdenes de desarrollo, o en su defecto presentarán documentación acreditativa de hallarse en fase de tramitación.

10.4.- Medios adicionales en situaciones de emergencia

La Consejería de Asuntos Sociales a través de la FEMP, 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 de Asuntos Sociales 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.

11.- COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

11.1.- 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 los procedimientos de coordinación que estos consideren necesarios.

En su caso, mantendrá las sesiones de coordinación que le sean requeridas por cada Centro, con la periodicidad que estos le indiquen al inicio o durante el periodo de vigencia del contrato.

No obstante el contratista facilitará a cada Centro Municipal de Atención Social Primaria:

- Mensualmente y acompañando a la facturación:
 - Listado general de usuarios, que podrá serle requerido también en formato electrónico, conteniendo la siguiente información: Datos de identificación. 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.
 - Cuadros resúmenes con el siguiente contenido:
 - ◆ Tipo de usuario. Fecha de alta. Fecha de baja. Fecha de suspensión temporal. Número de días de servicio. Número de usuarios. Precio unitario. Coste total.

- ◆ Número total de usuarios por tipo.
 - ◆ Tipo de dispositivos periféricos instalados. Número total por tipo.
 - ◆ Informe de incidencias mensual siempre que así lo desee la Entidad Local y con el contenido que esta indique.
- 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 y previo acuerdo de las Entidades Locales, representadas por la FEMP y la Comunidad de Madrid.

- Comunicación de actuación ante emergencia en el tiempo y forma descritos en los puntos anteriores.

11.2.- Coordinación – Información a FEMP y Comunidad de Madrid.

La entidad contratista deberá acompañar a la facturación emitida a la FEMP idénticos listados y resúmenes mensuales a los ya referidos en el punto 11.1.

Así mismo deberá presentar a la FEMP:

- Memoria anual de actividad, antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información.

Se recogerá en la memoria anual la información comprensiva de la totalidad del territorio al que se presta servicio y según lo indicado respecto al contenido en el punto anterior.

Por otra parte, la 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 FEMP o la Comunidad de Madrid puedan requerirle.
- Facilitar a la FEMP y 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 mantenerse entre las entidades y administraciones que colaboran en la gestión y prestación del servicio a fin de que pueda informar sobre la realidad de la ejecución del mismo o sugerir mejoras en orden a su mejor funcionamiento y coordinación.

12.- ANEXO I

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.
- Renuncia Total. Motivos.

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

- ◆ A petición de usuario sin especificar motivo.
- ◆ Obtención de recursos por otros medios
- ◆ Traslado de domicilio (propio o de familiares o amigos).
- ◆ Ingreso en Centro Residencial.
- ◆ Ingreso Hospitalario.
- ◆ Vacaciones.
- ◆ Derivado a otra empresa o entidad.
- ◆ No aceptación o disconformidad con las condiciones del servicio.
- ◆ Solución del problema que motivó la solicitud..
- ◆ Fallecimiento.
- ◆ Otros.

**13.- ANEXO II
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

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 puede 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 los Servicios Sociales Municipales 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.
- 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