



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 8117
07840 SES SALINES (Balears)

Índice

PLIEGO EN EL QUE SE RECOGEN LAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y DE GESTIÓN QUE DEBERÁ CONTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

1.- Objeto	2
2.- Definición y objetivos del servicio de teleasistencia	2
2.1.- Definición del servicio	2
2.2.- Objetivos	3
3.- Personas usuarias del servicio	3
3.1.- Perfil de las personas usuarias de teleasistencia	3
3.2.- Tipos de persona usuaria	3
4.- Gestión del servicio	4
4.1.- Información y acceso al servicio	4
4.2.- Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico	5
4.3.- Procedimiento de prestación	5
4.4.- Alta, suspensión y baja en el servicio	8
5.- Obligaciones del adjudicatario	11
5.1.- Recursos humanos	12
5.2.- Formación del personal	14
5.3.- Recursos materiales y tecnológicos	15
5.4.- Sistema de gestión de calidad y protocolos de atención del servicio.	20
5.5.- Confidencialidad.	22
5.6.- Coordinación e información.	23
6.- Normativa aplicable	24
ANEXOS	25

**AJUNTAMENT DE SES SALINES**

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 04 0117
07040 SES SALINES (Balears)

PLIEGO EN EL QUE SE RECOGEN LAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y DE GESTIÓN QUE DEBERÁ CONTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

1.- OBJETO

El presente documento tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Empresa/Entidad que pueda ser adjudicataria de la gestión de los servicios de Teleasistencia para personas mayores y personas con discapacidad, a prestar en el Ayuntamiento de Ses Salines.

2.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

2.1.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD), tiene por finalidad atender a las personas usuarias de forma ininterrumpida e inmediata, mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación y con apoyo de los medios personales necesarios, ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento, con el fin de favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual.

La TAD se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija.

Por un lado, en la vivienda del usuario se instala un dispositivo conectado, mediante la red eléctrica y línea telefónica a un centro de atención con el que se comunica en caso de urgencia, activando un pulsador. El usuario será el titular de la línea y esta deberá ser compatible con el sistema de teleasistencia.

Por otro, existe un centro de atención (en adelante CA) al que está conectado el equipo instalado en el domicilio de la persona usuaria, dotado de un equipamiento de comunicaciones e informático específico y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio.

Debe comprender las siguientes acciones:

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social
- Prevenir, detectando precozmente, las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia.
- Seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA, mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de recordatorio, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida

DILIGENCIA- Se pone para hacer constar, que desde el punto de vista de los servicios sociales municipales, el presente pliego de condiciones técnicas, se considera correcto y adaptado a las necesidades del servicio a contratar.

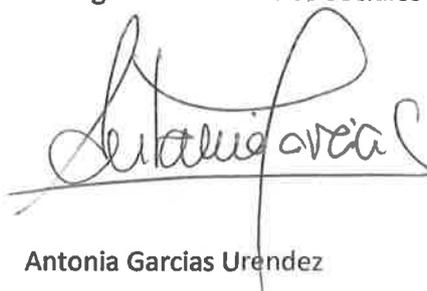
Ses Salines, a 03 de mayo de 2016

La Asistencia Social



Miquela Vidal Pizá

La Regidora de Servicios Sociales



Antonia Garcias Urendez



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 049117
07640 SES SALINES (Balears)

cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario del usuario.

Las llamadas de seguimiento se realizarán desde el CA, como mínimo cada 15 días, salvo se valore por parte de los profesionales que la persona usuaria necesita por su situación social y/o sanitaria una frecuencia distinta, y siempre tomando como referencia el último contacto mantenido.

- Gestionar agendas específicas suscritas entre la Empresa/Entidad prestataria del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o allegados, que permitan recordarles tomas de medicación, citas médicas u otras actividades de importancia.
- Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola de calor, prevención de estafas, robos, entre otros)

2.2.- OBJETIVOS

El objetivo básico del servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia para que la persona pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible.

Para ello los objetivos que fundamentan y a los que se debe dirigir el servicio, dentro de las posibilidades reales de cada persona son:

- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados.
- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.

3.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

3.1.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DE TELEASISTENCIA.

Con carácter general y siempre de conformidad con los criterios de selección establecidos a continuación, podrán ser personas usuarias de Teleasistencia todas aquéllas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social.

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, deben excluirse como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

Por otro lado, dado que el sistema posibilita la atención, en base, principalmente, a la comunicación verbal entre la persona usuaria y el centro de atención, deben excluirse también a las personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral.

3.2.- TIPOS DE PERSONA USUARIA

Tendrán la condición de usuario las siguientes personas:

- a) El titular del servicio de teleasistencia domiciliaria: dispone del terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto (en adelante ucr). Reúne todos los requisitos para ser persona usuaria.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 049117
07640 SES SALINES (Balears)

El precio del servicio ascenderá al 100% de su importe.

- b) La persona usuaria con ucr adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser persona beneficiaria del servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que ésta cause baja.

El precio del servicio para este tipo de persona usuaria será, como máximo, del 40% del fijado para el titular.

- c) La persona usuaria 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. Esta persona usuaria debe ser dada de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otra persona usuaria titular con la que también conviva.

El precio del servicio para estas personas usuarias será, como máximo del 20% del fijado para el titular.

4.- GESTIÓN DEL SERVICIO

4.1. INFORMACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO

4.1.1.- Por parte de Ayuntamiento de Ses Salines.

Es competencia del Ayuntamiento de Ses Salines, la información, valoración y selección y reconocimiento de la prestación y baja en el servicio de teleasistencia de las personas usuarias.

El Ayuntamiento de Ses Salines comunicará a la empresa/entidad adjudicataria la relación de personas a las cuales se ha de dar el alta en el servicio.

El Ayuntamiento de Ses Salines, facilitará a la persona usuaria la siguiente información básica:

- Definición del servicio.
- Condiciones de acceso al servicio y obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Funcionamiento general.
- Prestaciones.
- Identificación de la empresa/entidad adjudicataria que prestará el servicio.
- Teléfonos de contacto.

4.1.2.- Por parte de la Empresa/Entidad

La Empresa/Entidad adjudicataria será la responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la empresa/entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 04 9117
07840 SES SALINES (Balears)

que modifiquen la cita establecida.

La Empresa/Entidad adjudicataria recabara los datos mínimos complementarios y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

- Características específicas de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, etc.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Autochequeo de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.

En todo caso, debe proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias.

Debe facilitar la información también 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.

El protocolo de datos mínimos sobre la persona usuaria e información a facilitar a la persona beneficiaria sobre contenidos del servicio se acogerá a lo definido en el **Anexo I** de este pliego técnico.

Si la persona usuaria sin unidad de control remoto no puede recibir o comprender la información por sí misma, se facilitará a los familiares o representantes.

4.2. 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.

En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica por lo menos una vez cada 15 días.

Se debe 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, reposiciones o sustituciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas desde que se detectó la avería.

4.3. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN

La atención que se presta por el servicio vendrá configurada por las siguientes modalidades y condiciones:

4.3.1.- Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el CA cuantas veces lo estime oportuno.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 04 91 17
07640 SES SALINES (Balears)

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del CA serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores deben identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el CA se deben responder en un tiempo medio que no supere los 15 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro.

El teleoperador debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.

La Empresa/Entidad prestataria del servicio tendrá actualizada toda la información relativa al usuario, en su expediente telemático, a fin de poder prestarle una atención personalizada y adecuada a la situación que se de en cada momento, favoreciendo con ello la percepción de seguridad de los usuarios.

Las llamadas atendidas en el C.A producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde la Central.

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

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

1º 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 solicitarse y estar aceptada previamente por el Ayuntamiento de Ses Salines. Incluirá contenidos temáticos concretos, 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.

2º Comunicación de Emergencia. Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y, en su caso, movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 94 9117
07640 SES SALINES (Balears)

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del CA, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada.

En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar al siguiente nivel.

Nivel 2 (Respuesta verbal con Movilización de recursos). La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los casos siguientes:

- Cuando desde el CA, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por 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 CA.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.

Si de la información recogida por el CA se desprende la necesidad de movilizar recursos ajenos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.

Para ello se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos de atención presencial comunitarios, que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia y que también deben formar parte del diseño completo del servicio a prestar.

El CA se pondrá en contacto con los recursos del usuario (familiares y personas de confianza) con el fin de informarles de la situación.

El CA debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o el regreso de nuevo a su domicilio si aquél no fuera procedente.

Asimismo, se programarán las correspondientes agendas con llamadas de seguimiento de emergencias para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias (no cronificadas) de la crisis.

Se procederá, también, a comunicar a los profesionales designados por el Ayuntamiento de Ses Salines en las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. El sistema de comunicación será el que para ello determine el Ayuntamiento de Ses Salines.

3º Comunicación de seguimiento y atención personal. El CA 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.

Incluye los siguientes tipos de llamadas:



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 8117
07640 SES SALINES (Balears)

De seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario de la persona usuaria.

De agenda del usuario: Tienen como finalidad recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad o la frecuencia suficiente para poder dar cobertura a las necesidades de agenda del usuario, como por ejemplo la realización de una gestión, citas médicas, entre otros. Las agendas se programarán a petición de la persona usuaria o familiares.

c) Otras comunicaciones: Aquellas que se refieren a iniciativas del CA de cara a anuncios o recordatorios de campañas (vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío) u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de teleasistencia que la empresa prestadora pueda realizar de forma coordinada con las autoridades sociosanitarias territoriales o estatales.

4.3.2.- Avisos producidos automáticamente por el sistema

Por averías técnicas en el sistema, generadas 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.

El CA deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente.

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

4.4.- ALTA, SUSPENSIÓN Y BAJA EN EL SERVICIO

4.4.1.- Alta en el Servicio

Las altas de las personas usuarias en el servicio se darán por el Ayuntamiento de Ses Salines, y se producirán cuando se instala el terminal en el domicilio.

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Ses Salines comprobar que la persona solicitante del alta cumple los requisitos y se ajusta a los criterios establecidos en el epígrafe 3.1 del presente Documento.

El Ayuntamiento de Ses Salines notificará al interesado el reconocimiento del servicio así como a la Empresa/Entidad, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, el Ayuntamiento de Ses Salines proporcionará a la Empresa/Entidad los datos personales básicos de la misma para que se pueda poner en contacto con ésta y proceder a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema.

Instalación del terminal y alta en el servicio



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 9117

07640 SES SALINES (Balears)

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los quince días tras haber recibido la relación de altas del Ayuntamiento de Ses Salines.

En los casos en que el Ayuntamiento de Ses Salines valore como urgente la instalación del servicio, esta deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la Empresa/Entidad adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria de la firma del documento contractual con la empresa adjudicataria.

Dado el carácter extraordinario de las altas calificadas como urgentes serán tramitadas como tal, un máximo del cinco por ciento del total de las altas propuestas en un año natural. La instalación urgente se efectuará previa comunicación del Ayuntamiento de Ses Salines a la Empresa/Entidad adjudicataria.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre un profesional de la empresa adjudicataria y la persona usuaria. La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 09:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes.

La instalación se realizará por personal técnico cualificado, que informarán a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del buen funcionamiento de todo el sistema, con llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde todos los elementos instalados en la vivienda, y haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo de todo el equipamiento instalado.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del Coordinador del Servicio de Teleasistencia de la Empresa/Entidad adjudicataria al domicilio del usuario. La visita 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 que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las persona usuarias.

La instalación del terminal se realizará según protocolo determinado en el **Anexo II**.

Documento de conformidad de la persona usuaria

La Empresa/Entidad adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria suscribirán un documento de conformidad con el servicio, que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. Hará mención expresa a si la persona usuaria hace entrega de llaves o no la hace y, en este ultimo caso, la conformidad con las condiciones del servicio si surge la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia.

En caso de que la persona usuaria decida entregar las llaves con posterioridad a la firma del documento de conformidad, se procederá a firmar un nuevo documento donde quede registrada la entrega de llaves.

Asimismo, cuando se produzca un cambio de llaves en un domicilio, el usuario se compromete a notificarlo a la Empresa adjudicataria. Este hecho debe quedar registrado por ambas partes en el documento adecuado. El documento de conformidad a suscribir se



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 9117

07640 SES SALINES (Balears)

acogerá al **Anexo IV**.

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

Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio

La Empresa/Entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo del Ayuntamiento de Ses Salines en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar el respeto a los siguientes derechos de la persona usuaria del servicio:

- A ser informado, de forma clara y, antes del inicio del servicio de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los requisitos y criterios de preferencia establecidos en el último párrafo del apartado 3.1 anterior.
- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.
- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

Las personas usuarias están obligadas a:

- Facilitar los datos personales y de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.
- Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
- Comunicar al CA, con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
- Comunicar por escrito que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal fijo/móvil, ucr y otros dispositivos).
- En el caso de que exista custodia de llaves del domicilio, tendrá que manifestar por escrito a que recurso/s (familiares, amigo/a, personas de confianza.) la



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 8117
07640 SES SALINES (Balears)

empresa/entidad adjudicataria tiene que devolver las llaves cuando finalice.

- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología cuando sea necesario.

4.4.2.-Suspensión Temporal

Se producirá suspensión temporal del servicio de teleasistencia por ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en centro residencial u otros motivos similares, que determinan la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia.

La ausencia será notificada por el interesado al Ayuntamiento de Ses Salines, o a la Empresa/Entidad adjudicataria.

El periodo mínimo de suspensión temporal será de un mes y el máximo, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización del Ayuntamiento de Ses Salines, no podrá ser superior a tres meses continuados, o en casos excepcionales en cuyo caso se deberá establecer un plazo concreto de retorno. Por encima del citado periodo, la persona usuaria causaría baja definitiva.

Durante el periodo de suspensión temporal se facturará un 20% del importe del servicio.

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.

4.4.3.-Baja Definitiva

Son causas de baja en los servicios:

- a) Dejar de reunir los requisitos establecidos para el derecho al servicio.
- b) Por agotarse el plazo máximo de suspensión temporal.
- c) Decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el servicio.
- d) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- e) Fallecimiento de la persona beneficiaria.

5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La Empresa/Entidad adjudicataria deberá contar con las autorizaciones y tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de servicios sociales, exigen las normas de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Del mismo modo será un requisito acreditar la relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años de prestación del servicio de teleasistencia que incluya objeto, importe, fechas y el destinatario, público o privado de estos, firmada por el representante legal de la empresa.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 91 17
07640 SES SALINES (Balears)

Mínimo: En esta relación debe constar la prestación, en cada uno de los últimos tres años, del servicio a un mínimo de 30.000 usuarios activos anuales del servicio de teleasistencia.

Documentación acreditativa de los trabajos/servicios mínimos:

- Cuando los trabajos o servicios se hayan realizado en entidades del sector público, es preciso aportar certificados expedidos o visados por el órgano competente.
- Cuando los trabajos o servicios se hayan realizado en entidades del sector privado, se entienden acreditados con la relación mencionada firmada por el representante legal de la empresa licitadora.

Asimismo, dispondrá de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados.

5.1.- RECURSOS HUMANOS

La Empresa/Entidad adjudicataria, con carácter general, deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

El personal dependerá exclusivamente del Adjudicatario, por lo que estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia Laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal por él contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con Ayuntamiento de Ses Salines.

El personal contratado por la Empresa/Entidad adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa vigente o, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

En caso de huelga de los trabajadores de la empresa/entidad adjudicataria, se garantizarán los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que el adjudicatario debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

5.1.1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia

El Adjudicatario designará un Responsable del Servicio, que debe ser un profesional con titulación universitaria y debidamente cualificado, para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como para la asignación de los recursos, tanto humanos, como técnicos y económicos, necesarios para asegurar que el servicio de TAD garantice a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos.

El Adjudicatario facilitará al Ayuntamiento de Ses Salines la documentación acreditativa de la idoneidad del candidato/a.

En el caso de que en la oferta presentada a la licitación no figurase la designación del Responsable del Servicio será comunicada por escrito, al Ayuntamiento de Ses Salines en el



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 94 9117
07640 SES SALINES (Balears)

plazo de 5 días a contar desde la fecha de firma del contrato. Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de Responsable, la empresa/entidad adjudicataria deberá comunicarlo previamente al Ayuntamiento de Ses Salines.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales y/o Sanitarios.

5.1.2. - Coordinador/Coordinadora

El coordinador/coordinadora es el/la responsable que desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio.

Actúa como enlace entre las personas usuarias de los servicios y el Responsable del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria.

En coordinación y bajo la dependencia del Responsable del Servicio, los coordinadores de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de las personas usuarias y recursos, de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Se ocupará de realizar la visita al domicilio de la persona usuaria, para la puesta en marcha del servicio, así como de las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados.

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

- Que se detecte que la persona usuaria tiene dificultades para la utilización del servicio.
- Presentar alguna queja sobre funcionamiento de los equipos o del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de los Servicios Sociales Municipales.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales.

5.1.3.- Responsable del Centro de Atención

Es el máximo responsable del CA, que garantiza la correcta dirección del personal del centro y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, 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 trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

5.1.4.- Teleoperadores/as

Personal responsable de la gestión de las llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas.

Se deberá garantizar el número de Teleoperadores necesarios durante las 24 horas para



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 94 9117
07840 SES SALINES (Balears)

poder cumplir con las obligaciones del presente contrato.

Los Teleoperadores/as dispondrán del tiempo necesario para la realización de tareas de seguimiento y coordinación con el Coordinador/a.

Perfil Profesional: deberán poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características de al menos seis meses y se deberán poder comunicar perfectamente en las lenguas cooficiales de la Comunidad, castellano y catalán. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

5.1.5.- Supervisor/a de Teleasistencia

Responsable de la supervisión de los teleoperadores. 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.

Dependiendo del tamaño del Centro de Atención, esta función puede ser desempeñada por el Responsable del mismo y, cuando éste no esté, por uno de los teleoperadores asignados al turno respectivo.

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

5.1.7.- Técnico Instalador

Responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los dispositivos

Perfil profesional: Debe poseer formación académica o profesional en el campo de la electricidad, electrónica y telefonía y experiencia en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

5.2.- FORMACIÓN DEL PERSONAL

La empresa/entidad adjudicataria de los servicios deberá acreditar un mínimo de 14 horas de formación retribuida a sus trabajadores, además de:

Asegurar la formación y competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio.

Mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación del personal que interviene en el servicio.

Se debe garantizar que el personal del Servicio de Teleasistencia cuente como mínimo con:

Formación inicial que incluya:

Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa/entidad, política de calidad de la empresa/entidad, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.

Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:

- Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 81 17

07640 SES SALINES (Balears)

las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos, aspectos socioculturales del colectivo a atender.

- 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.
- Gestión. Relación con los servicios de emergencias, conocimiento de la red de recursos, relación con las unidades móviles y con el resto del equipo de TAD, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación.

Formación continua que incluya:

Las entidades/empresas presentaran un plan integral de formación, como mínimo anual, con acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

Política de Recursos Humanos

La Empresa/Entidad deberá presentar sus políticas y procedimientos para la planificación de sus plantillas, previsión de necesidades de personal, selección y cobertura de vacantes, adecuación de las personas a los puestos de trabajo y, motivación, satisfacción y fidelización de su personal para garantizar la satisfactoria prestación del servicio.

5.3.- RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

La Empresa/Entidad adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales y tecnológicos necesarios para la gestión y ejecución del servicio.

5.3.1.- Centro de Atención de Teleasistencia

Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (Terminal, UCR,. Debe estar provisto de tecnología (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Empresa/Entidad para la prestación del Servicio, debe contar con al menos una Central de teleasistencia situada en territorio español y otra Central de respaldo, independiente, perteneciente a la misma empresa/entidad adjudicataria, que asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual.

El coste de la llamada para el usuario no debe superar el precio de una llamada telefónica local.

La Central deberá contar con los siguientes aspectos:

Sistema de comunicaciones con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con una central que permita:

- Emisión y recepción de llamadas de voz.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 9117
07640 SES SALINES (Balears)

- Sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia y otros números telefónicos.
- Sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.

Aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita:

- Identificar de forma inmediata a la persona usuaria
- Acceder a la información necesaria para la correcta gestión de la llamada (incluidos protocolos de actuación).
- Registrar la actividad realizada.

Sistemas de seguridad y respaldo:

- SAI's y grupo electrógeno para garantizar el suministro eléctrico.
- Sistema de Copias de seguridad que garantice la disponibilidad de los datos.
- Sistema de respaldo que asegure la continuidad en la atención de comunicaciones.
- Utilización de Líneas de red Inteligente (líneas 90X) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos geográficos.

Software de teleasistencia:

El software o plataforma destinado a la gestión y atención de alarmas, debe ser una herramienta de sencillo manejo e intuitiva y con una interfaz "cómoda" a la vista, dado que los/las operadores/as pasan muchas horas utilizándola.

El software para la gestión de alarmas deberá contar con un módulo de informes, a través de los cuales, el CA pueda obtener toda la información relacionada con las llamadas (tipos, tiempos de atención, duración de llamadas),

Para la correcta identificación de las llamadas, una vez recibida en el CA, el sistema mostrará la ficha del usuario y obligatoriamente los siguientes Ses Salines:

- ID del usuario.
- Tipo de Alarma (emergencia, técnica, etc...).
- Dispositivo que genera la alarma (Terminal domiciliario, Unidad de Control)
- Historial de alarmas o últimas recibidas.

Esta plataforma permitirá al teleoperador/a codificar las llamadas según los estándares establecidos, como por ejemplo:

- Llamadas de emergencia.
- Técnicas.
- Recordatorio.
- Derivación a recursos socio- sanitarios.
- Movilización de recursos propios.

De igual forma, cuenta con un módulo de agendas o recordatorios, que permitirá generar el



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 0117
07640 SES SALINES (Balears)

número de agendas por usuarios según la periodicidad que se considere oportuna (agendas médicas, cumpleaños, recordatorios.....)

Puestos remotos de consultas:

Con el fin de facilitar el trabajo cuando se realizan las visitas de seguimiento, nuevas instalaciones o cualquier motivo que requiera acudir al domicilio de la persona usuaria, la plataforma deberá contar con un módulo de consulta, desde el cual, se pueda tener acceso a los datos de la persona usuaria como si el trabajador estuviese en el CA, con el fin de poder actualizar la ficha o codificar información adicional.

Comunicaciones:

Para garantizar el correcto funcionamiento con varios proveedores de Tecnología de Teleasistencia, esta ha de ser multiprotocolo y permitir la opción de incluir nuevos protocolos que puedan surgir en un futuro.

Al tratarse de un sistema basado en comunicaciones telefónicas, la plataforma deberá permitir la conectividad de líneas telefónicas básicas (RDSI, accesos primarios, enlaces móviles), así como la posibilidad de adaptarse a las nuevas tecnologías como líneas IP.

El número de líneas destinadas al servicio, siempre dependerá del volumen de llamadas gestionadas en el CA.

En cuanto a la comunicación de la persona usuaria con el teleoperador, este último siempre ha de disponer del control de la llamada, siendo este último desde la central, quien cierre la llamada, evitando que de forma involuntaria la persona usuaria pueda cancelar la llamada.

Asimismo y aprovechando la llamada en curso, la plataforma tendrá la posibilidad de realizar reprogramaciones remotas de los parámetros básicos como el número al que llama el terminal, protocolos de comunicación, frecuencia de los autotest, etc.

Seguridad y Respaldo:

Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y todos los días del año, el CA debe disponer de un sistema de backup que garantice la correcta atención de llamadas en caso de que la central principal se viese afectada en el supuesto de producirse cualquier incidencia técnica, bien sea a nivel de software, hardware o telecomunicaciones.

El Servicio debe contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria y familiares convivientes, con un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias orientados a generar acciones de mejora.

5.3.2.- Terminales domiciliarios de Teleasistencia Emisores de Alarmas y UCR's para las Personas Usuarias.

El Terminal

Es el dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con la central de atención con solo pulsar un botón.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 04 9117
07640 SES SALINES (Balears)

Este equipo ha de ser multi-protocolo que permita a través de la línea telefónica la transmisión de alarmas con marcación automática y sistema de comunicación "manos libres", haciendo posible que la persona usuaria pueda hablar con el CA, cuando este genere una alarma mediante la pulsación de un botón en el terminal, o la pulsación de la unidad de control remoto asociada a este terminal.

El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre la persona usuaria y el CA de forma nítida.

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que los avisos técnicos se reciban en el CA con codificación diferenciada. Los avisos técnicos serán derivados a otros números de teléfono con objeto de liberar en la central los números de atención directa. Los puestos de teleoperadores que reciban los avisos técnicos deben estar ubicados en lugar diferenciado del resto de los puestos.

El terminal debe permitir que desde el CA se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona beneficiaria, desde el CA sólo podrá establecerse contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación de la unidad de control remoto o terminal. En el resto de situaciones en que el CA deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse como una llamada de teléfono normalizada.

La Unidad de Control Remoto (ucr)

Es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio. Deberá ser de un tamaño reducido para que sea portado sin molestias.

Dispondrá de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto, en modo conversación "manos libres" con el CA.

Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).

Deberá tener un sistema de identificación de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras unidades de control remoto.

Características y requisitos técnicos que deberán reunir los terminales y las UCR's de teleasistencia:

El Terminal o Unidad principal con un mínimo de dos botones: botón de alarma y botón de cancelación de alarma. Con leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas.

Unidad de control remoto (UCR), con led o indicador luminoso que confirme como mínimo que la pulsación se ha realizado, que garantice, al menos, una cobertura de 50 metros de radio y en el interior de edificios. La UCR será hermética al agua y cumplirá lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67 e IPX68. Debe tener un sistema de enganche a modo de pulsera o colgante.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Pleça Major, n.º 1 - Telèfon 84 91 17
07840 SES SALINES (Balears)

Funcionalidades y características.

Las comunicaciones realizadas por el terminal mediante la pulsación del botón de alarma enviará una codificación diferenciada. Se dispondrá al menos de las siguientes codificaciones:

CODIFICACIONES BÁSICAS
Alarma de Usuario desde UCR (identificación UCR)
Alarma de Usuario desde Terminal
Alarma de Usuario desde UCR con Baja Batería
Alarma de Auto chequeo Periódico
Alarma de Fallo de Corriente
Alarma Restablecimiento de Corriente
Alarma de Baja Batería de Terminal

Cualquier periférico que se asocie al terminal domiciliario, ahora o en un futuro, deberá enviar una codificación específica que identifique de forma única dicho dispositivo.

En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas llamadas llegan a la central. Tras la emisión de una alarma, la persona usuaria no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica.

La batería del terminal de la persona usuaria será de tipo recargable y proporcionará una autonomía con total garantía y capacidad de, al menos, veinticuatro horas, veintitrés y media en stand-by más media hora de conversación "manos libres". Los dispositivos contarán con un sistema implementado de protección ante descargas electrostáticas de la línea telefónica y sobre cargas eléctricas en la tensión de alimentación.

Los dispositivos y accesorios deberán cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor (se deberá presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos del Organismo correspondiente), en particular se exige:

Directiva Europea 199/5/EC del parlamento Europeo y del Consejo del 9 de Marzo de 1999 sobre "Armonización de los equipos de radio y terminales de telecomunicaciones y reconocimiento mutuo de la conformidad" (Directiva R&TTE)".

Las señales entre la consola y la UCR utilizarán una señal de radiofrecuencia de una banda carente de interferencias. Se atenderá a lo especificado en esta materia por la Dirección General de Telecomunicaciones en lo relativo a las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemeda, telealarma y teleseñalización. Se exige el uso de frecuencias comprendidas entre 869.200 y 869.250 Mhz.

Compatibilidad electromagnética (EMC) del dispositivo de consola y UCR, marcada por la normativa europea en vigor.

Los dispositivos deben ser vía radio y emitir bajo la frecuencia 869.250 Mhz. Su alcance debe superar los 50 metros.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 64 9117

07640 SES SALINES (Balears)

El proceso de programación de los dispositivos contra el Terminal debe ser sencilla y simple: asignación del detector a la unidad domiciliaria.

Los detectores o dispositivos deben disponer de un sistema de señalización acústica y óptica. Y una señalización diferenciada para que la actuación en el CA sea prioritaria ante otras señales de alarma convencionales.

Enviarán avisos de baja batería para garantizar un óptimo funcionamiento, se debe garantizar una batería de una duración mínima de 12 meses.

Programación/configuración del terminal:

La programación del terminal de la persona usuaria y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada.

Los dispositivos domiciliarios deberán permitir ser configurados de manera que las alarmas técnicas (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería pulsador, etc.) puedan llamar a otros números de teléfono, con objeto de poder ser discriminadas del número previsto para la atención directa.

El terminal de la persona usuaria será programable localmente y de forma remota desde el CA.

Se deberán poder programar, tanto local como remotamente, al menos los siguientes parámetros: Número de identificación de la unidad. Números de teléfonos del CA.

Las características técnicas que deberán reunir los terminales y los Dispositivos serán las que se reflejan en el **ANEXO V**.

5.4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.

La Empresa/Entidad adjudicataria debe contar, con un **Plan de calidad** documentado para el servicio objeto de este pliego, que debe contar al menos con:

Sistema de calidad del servicio que debe definir:

- Política de la calidad
- Objetivos
- Funcionamiento y organización.

Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a:

- Inicio
- Prestación y baja del servicio
- Medios y recursos personales, materiales y técnicos.

Evaluación interna de la calidad del Servicio

Para lo que la Empresa/Entidad prestataria del servicio debe:



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 049117
07640 SES SALINES (Balears)

- Tener definido 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.
- Mantener sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.
- Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas a disposición de la administración correspondiente.

Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua:

La Empresa/Entidad adjudicataria 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.

Este Plan debe estar documentado y aplicado a los servicios. Debe ser revisado anualmente.

Indicadores

La Empresa/Entidad prestataria del servicio debe basar su sistema de seguimiento y mejora, como mínimo, en los siguientes indicadores de calidad, que deben medirse al menos con una periodicidad semestral:

Inicio del servicio

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

Prestación del servicio

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el Responsable del Servicio y Coordinador del servicio que se han debido mantener con los responsables municipales del proyecto de teleasistencia.
- Número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento.
- Índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio.
- Porcentaje de personas usuarias del servicio sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción (se medirá anualmente).
- Número de personas usuarias con quejas del servicio/número total de personas usuarias.
- Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez ésta ha entrado en el CA.
- Tiempo medio (en minutos) de llegada de la UMO al domicilio.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.
- Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la empresa/entidad.

Baja o finalización del servicio

- Número de personas usuarias que causan baja en el servicio provocada por insatisfacción en la prestación del mismo.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 64 0117
07640 SES SALINES (Balears)

Personal

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

Recursos materiales:

- Número de averías en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de ésta con el CA/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 CA.

Centro de Atención

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

Protocolos

La Empresa/Entidad adjudicataria debe contar con Protocolos documentados sobre los procedimientos y actuaciones a seguir para la planificación de medios y la atención a las personas usuarias en la prestación de los servicios.

Desde el CA se debe garantizar por parte del personal el conocimiento y aplicación de, al menos, los siguientes protocolos:

- Alta en el Servicio.
- Actuación ante comunicaciones:
 - Atención de avisos automáticos del sistema.
 - Atención de comunicaciones de emergencia.
 - Atención de comunicaciones informativas.
 - Movilización de recursos.
- Custodia y manipulación de llaves.
- Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suspensión temporal del servicio.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Baja en el servicio.

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, el Ayuntamiento de Ses Salines tendrá libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de las empresas o entidades adjudicatarias, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, capacitación del personal, entre otros.

5.5.- CONFIDENCIALIDAD.

El Adjudicatario 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 en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y en especial a las obligaciones contenidas en los artículos 1 y 9 de dicha Ley, así como a velar



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 04 9117
07640 SES SALINES (Balears)

por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores en relación al secreto profesional 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 las personas usuarias de los servicios previstos en este Pliego, guardará 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 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 de Ayuntamiento de Ses Salines, 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 empresa/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, del Ayuntamiento de Ses Salines.

5.6.- COORDINACIÓN E INFORMACION.

Las comunicaciones y las reuniones de aplicación, seguimiento y evaluación del servicio objeto de este pliego se entenderán con el Responsable del Servicio designado por la empresa/entidad adjudicataria.

La Empresa/Entidad adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Ses Salines en formato electrónico explotable en Excel la siguiente información:

- **Informe con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:

Actividad del servicio:

- Resumen de actividad del servicio (altas, bajas definitivas y motivos y cambios en la tipología de usuario).
- Número y listado de personas usuarias por tipo de servicio.
- Datos de la persona usuaria: identificación, modalidad de servicio, fecha de alta, baja, suspensión temporal o baja definitiva.
- Número de días en el servicio.

Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Llamadas recibidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Llamadas automáticas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 64 9117
07640 SES SALINES (Balears)

- **Informe con carácter anual**, antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio incluyendo la del análisis por cada una de las entidades locales. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:
 - Perfil de la persona usuaria
 - Evolución de la actividad general (altas, bajas)
 - Actividad del Centro de Atención
 - Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
 - Incidencias y reclamaciones

Por otra parte la Empresa/Entidad adjudicataria queda obligada a:

- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite el Ayuntamiento de Ses Salines, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del servicio de teleasistencia.
- Facilitar toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, pueda requerirle Ayuntamiento de Ses Salines.
- Facilitar las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad utilizadas en la prestación del mismo.
- La Empresa/Entidad adjudicataria informará y analizará las quejas y reclamaciones junto con el Ayuntamiento de Ses Salines, con la periodicidad que se establezca por la Entidad Local.

6.- NORMATIVA APLICABLE

La contratación se regirá por lo dispuesto en este Documento, en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, así como en cualesquiera otras normas que resultaren de aplicación.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 047117
07640 SES SALINES (Balears)

ANEXOS AL PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS SERVICIO DE TELEASISTENCIA



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 91 17
07640 SES SALINES (Balears)

ANEXO I

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria previa acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo.

Los datos mínimos de la persona usuaria a disponer y obtener son:

- Identificación de la o de las personas usuarias.
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencia: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: Personas de contacto para avisos en caso de emergencia.
- Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución etc.

El Coordinador de la Empresa/Entidad debe aportar la siguiente información a la persona usuaria:

- Características específicas del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación....
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de prestación del servicio:
 1. Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
 2. Plazo para el inicio de la prestación.
 3. Plazo de resolución de averías.
 4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación una guía/manual conforme a las especificaciones que se marquen de acuerdo con el Ayuntamiento de Ses Salines.

Una vez realizada la presentación en el domicilio, la persona usuaria firmará el documento de "Conformidad de la persona usuaria de las condiciones del servicio" (Anexo IV).

Asimismo el Coordinador del Servicio de la Empresa/Entidad adjudicataria concretará con la persona usuaria, día y hora para realizar la instalación. No obstante proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa/entidad, con el fin de facilitar la



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 049117

07640 SES SALINES (Balears)

comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

Asimismo, remitirá un informe al responsable de instalaciones con las indicaciones necesarias para la adecuada instalación de los dispositivos.

En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente al Ayuntamiento de Ses Salines.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 94 9117
07640 SES SALINES (Balears)

ANEXO II

INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos.

La Empresa/Entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores,...) en los domicilios.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos. Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al CA con coste para la persona usuaria.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde el lugar más alejado de la casa.

Se instalarán y programarán todos los dispositivos y se explicará el funcionamiento de los mismos. Se darán instrucciones claras sobre:

- Estado de normal funcionamiento.
- Identificaciones ópticas y/o acústicas que indican estados anormales.
- Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por:
 1. Baja batería del terminal y UCR
 2. Anomalías de conexión a la red eléctrica
 3. Anomalías a la red telefónica.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 8117
07640 SES SALINES (Balears)

ANEXO III CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA

MES	Nº PERSONAS USUARIAS		
1. COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCIÓN			
	CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
1.1 EMERGENCIA			
	1.1.1. Emergencia social		
	1.1.2. Emergencia sanitaria		
	1.1.3. Crisis de soledad /angustia		
	1.1.4. Otros		
	Subtotal		
1.2. NO EMERGENCIA			
	1.2.1. Petición información sobre recursos/sistema		
	1.2.2. Hablar/saludar/conversar		
	1.2.3. Informar ausencias/vacaciones/regresos		
	1.2.4. Informar de visitas médicas, datos sanitarios		
	1.2.5. Informar datos por avisos de agenda		
	1.2.6. Petición de ayuda por no emergencia		
	1.2.9. Pulsación por error		
	1.2.10. Sugerencias/reclamaciones/quejas		
	1.2.11. Otros		
	Subtotal		
1.3. TÉCNICAS			
	1.3.1. Pruebas 1ª conexión		
	1.3.2. Pruebas familiarización persona usuaria		
	1.3.3. Revisión/comprobación funcionamiento del sistema		
	1.3.4. Comunicar fallos/averías del sistema		
	1.3.5. Sustitución del terminal		
	1.3.6. Retirada del terminal		
	1.3.7. Otros		
	Subtotal		
	Nº TOTAL DE COMUNICACIONES		100%



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 8117
07640 SES SALINES (Balears)

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
2.1. Fallos/averías en el sistema		
2.2. Activación de sistemas periféricos		
2.3. Programación/reprogramación		
Nº TOTAL DE AVISOS		100%

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
3.1.1. Atención personal por emergencia		
3.1.2. Dar información solicitada		
3.1.3. Recoger información ofrecida		
3.1.4. Atención personal por no emergencia		
3.1.5. Atención personal por avisos provocados por activación del sistema		
3.1.6. Otros		
Subtotal		
3.2. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA		
3.2.1. Movilización recursos propios de la persona usuaria		
3.2.2. Movilización de Servicios Sociales Comunitarios.		
3.2.3. Movilización Recursos Sanitarios		
3.2.4. Movilización de Policía		
3.2.5. Movilización de Bomberos		
3.2.6. Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE ATENCIONES		100%



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 0117
07640 SES SALINES (Balsora)

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
4.1. Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación		
4.2. Por actuaciones ante llamadas: movilización de recursos		
4.3. Avisos de agenda		
4.4. Llamadas de cortesía		
4.5. Llamadas de seguimiento		
4.6. Llamadas confirmación de situaciones especiales		
4.7. Llamadas a petición de la persona usuaria		
4.8. Otros		
Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS		100%

5. SÍNTESIS SEGÚN ORIGEN DE COMUNICACIONES/AVISOS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
5.1. Procedentes del terminal		
5.2. Nº de llamadas procedentes de la UCR		
5.3. Fallos del sistema		
5.4. Autochequeo		
5.5. Otras		
TOTAL COMUNICACIONES/AVISOS		100%

DESGLOSE DE CONCEPTOS DEL INFORME DE TELEASISTENCIA

1. COMUNICACIONES PROVOCADAS POR LA PERSONA USUARIA.

1.1. EMERGENCIA

1.1.1. Emergencia Social. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata con movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, incluida la intervención de servicios sociales..

1.1.2. Emergencia Sanitaria. Situación crítica que requiere de una actuación inmediata desde la central con movilización de recursos sanitarios.

1.1.3. Crisis de Soledad/Angustia. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la central o bien con movilización de recursos propios de la persona usuaria o ajenos a la misma.

1.1.4. Otros. Se incluirán en este epígrafe las alarmas sin respuesta o todas aquellas situaciones no incluidas en los anteriores.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 64 8117
07640 SES SALINES (Balears)

1.2. NO EMERGENCIA

1.2.1. Petición información sobre recursos/sistema. Comunicación originada por la solicitud de información de la persona usuaria, sobre todo tipo de recursos (sociales, sanitarios, ocio, entre otros....) y solicitud de información relacionada con el funcionamiento y prestaciones de los dispositivos de teleasistencia.

Se incluyen dentro de este apartado las peticiones de citas médicas o similares, así como la reclamación de llegada de recursos sanitarios/UMO/sociales una vez que han sido movilizados tras una emergencia.

1.2.2. Hablar/Saludar/Conversar. Comunicación originada por la necesidad de la persona usuaria de hablar/saludar/conversar con otra persona.

1.2.3. Informar ausencias/vacaciones/regresos. Comunicación de la persona usuaria para informar de las ausencias/vacaciones/regresos.

1.2.4. Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios. Comunicación de la persona usuaria para informar sobre visitas médicas, datos sanitarios, recursos personales, que requieren de su inclusión o modificación en la base de datos.

1.2.5. Informar datos por avisos de agenda/toma de medicación. Comunicación originada para informar sobre datos de agenda o recordatorios de medicación que revertirán en comunicaciones posteriores desde la central.

1.2.6. Petición de ayuda por no emergencia: Comunicación originada por la solicitud de realización de una acción o llamada (solicitud de contacto con familiares.....).

1.2.7. Pulsación por error. Llamada producida por una pulsación errónea. Es necesario verificar que la pulsación ha sido accidental.

1.2.8. Sugerencias/reclamaciones/quejas. Comunicación originada para comunicar sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

1.2.9. Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes.

1.3. TÉCNICAS

1.3.1. Pruebas 1ª conexión. Pulsación realizada para comprobación de funcionamiento del sistema posterior a la instalación.

1.3.2. Pruebas familiarización de la persona usuaria. Pulsación realizada para que la persona usuaria se familiarice/practique sobre el funcionamiento del sistema en presencia de los instaladores.

1.3.3. Revisión/comprobación funcionamiento del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria/familiares para verificar el correcto funcionamiento del sistema.

1.3.4. Comunicar fallos/averías del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria para comunicar fallos/averías del sistema. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide con el objeto de la misma.

1.3.5. Sustitución del terminal. Pulsación realizada por la persona usuaria para solicitar



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 94 9117
07640 SES SALINES (Balsars)

cambio/sustitución del terminal. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide el objeto de la misma.

1.3.6. Retirada del terminal. Pulsación realizada para solicitar la retirada definitiva del terminal (baja del servicio). Se comprobará que la baja ha sido resuelta por los Servicios Sociales Municipales

1.3.7. Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (Comunicación de la persona usuaria para informar sobre cambios, sustitución de dispositivo UCR, ...).

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA.

2.1. Fallos y averías del sistema. Avisos producidos por el propio sistema donde se pone de manifiesto el funcionamiento incorrecto del mismo (baja batería, anomalías en conexión eléctrica,.....).

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

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS

3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

3.1.1. Atención personal por emergencia. Atención personal prestada por los profesionales del CA, en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una emergencia. Toda pulsación catalogada como emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.2. Dar información solicitada. Atención que deriva en prestar desde el CA información verbal sobre recursos y/o funcionamiento del sistema previamente requerida por la persona usuaria.

3.1.3. Recoger información ofrecida. Atención que deriva en recoger desde el CA la información proporcionada por la persona usuaria (ausencias vacaciones, avisos de agenda, citas médicas,....)

3.1.4. Atención personal por no emergencia. Atención personal prestada por los profesionales de la CA en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una situación no urgente (Hablar, saludar, conversar,...). Toda pulsación catalogada como de no emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.5. Atención personal por avisos provocados por activación del sistema. Atención personal prestada por los profesionales de la CA, en respuesta a los avisos provocados por activación de sistemas periféricos o fallo en el control técnico del sistema.

3.1.6. Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

3.2. DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA.

3.2.1. Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/vecinos/amigos. Atención que deriva en la movilización de recursos de la red familiar/ vecinal/amigos de la persona usuaria.

3.2.2. Movilización de Servicios Sociales Comunitarios. Atención que requiere la



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 8117

07640 SES SALINES (Balears)

intervención conjunta con Servicios Sociales.

3.2.4. Movilización Recursos Sanitarios. Atención que requiere la movilización/intervención conjunta con Recursos Sanitarios.

3.2.5. Movilización de Policía. Atención que requiere la movilización/ intervención conjunta con la Policía.

3.2.6. Movilización de Bomberos. Atención que requiere la movilización/intervención conjunta con la Unidad de Bomberos.

3.2.7. Otros. Atención con movilización de otros recursos.

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE LA CENTRAL

4.1. Por actuaciones ante emergencias: reaseguramiento de la actuación. Llamadas producidas tras una intervención por una emergencia que tienen como objetivo reasegurar que la actuación llevada a cabo ha sido satisfactoria. Se contemplan las realizadas en el mismo día y en los días siguientes en que se produjo la emergencia.

4.2. Por actuaciones ante emergencias: movilización de recursos. Llamadas producidas en actuaciones ante emergencias que tienen como objetivo la movilización de recursos (sociales, familiares, sanitarios,...) para asegurar una intervención satisfactoria e integral.

4.3. Avisos de agenda. Llamadas producidas por avisos de agenda previa petición de la persona usuaria/familiares para recordatorio de citas, toma de medicación,

4.4. Llamadas de cortesía. Llamadas producidas para estar presente en la vida de la persona usuaria, se realizarán según protocolo establecido (cumpleaños, fiestas señaladas, otras....).

4.5. Llamadas de seguimiento. Aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato así como mantener actualizados sus datos. Además se podrán incluir en estas llamadas contenidos temáticos en función de las necesidades que marque la Entidad Local.

4.6. Llamadas confirmación situaciones especiales. Aquellas que tienen como finalidad la comprobación de la situación de suspensión temporal, ausencia domiciliaria,.....

4.7. Llamadas a petición de la persona usuaria. Aquellas que se realicen a petición expresa de la persona usuaria y que tienen por objeto realizar una gestión sencilla (petición de una cita o ayuda telefónica elemental)

4.8. Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

ANEXO IV

CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 84 0117
07640 SES SALINES (Balears)

D/D^a _____ con D.N.I. _____ y _____ con domicilio en la calle _____ de _____, expreso mi conformidad _____ con la instalación de los dispositivos de Teleasistencia que efectuará la Empresa/Entidad.....que gestiona dicho servicio del Programa de Teleasistencia del Ayuntamiento de Ses Salines.

1. Manifiesto que he recibido información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:

- Características del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Atención ante emergencias, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, acompañamiento,
- Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Grabación de las llamadas para su seguridad
- Tiempos de resolución de averías.

2. Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención sean grabadas, siempre que se ajusten a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal para que estén a disposición del Ayuntamiento de Ses Salines siempre que las requiera.

3. Me comprometo a:

- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen.
- Mantener el terminal y los sistemas periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.
- Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria o de los Servicios Sociales Municipales las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir y facilitar a la empresa/entidad que gestiona el servicio la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio, cuando cause baja en el mismo, que a su vez procederá a la devolución de las llaves, en su caso.

4. He recibido de la entidad adjudicataria una guía/manual explicativa del Servicio de Teleasistencia, donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la empresa/entidad que gestiona el servicio.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 94 81 17

07640 SES SALINES (Balears)

5. Autorizo expresamente a la empresa/entidad..... a ceder mis datos personales al Ayuntamiento de Ses Salines para todas aquellas actuaciones necesarias para la gestión del servicio, así como para la realización de estudios y estadísticas relacionados con el mismo.

Conforme persona usuaria.

Conforme responsable de la empresa/entidad

Nombre y Apellidos

Nombre y Apellidos



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 64 9117
07640 SES SALINES (Balears)

ANEXO V

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS

La aplicación informática de la Empresa/Entidad adjudicataria deberá ser compatible con los protocolos de comunicación existentes actualmente en el mercado.

Terminal de teleasistencia:

- La codificación de todos los terminales debe obedecer a las pautas marcadas por el pliego que rige esta prestación. Estas codificaciones corresponderán a la provincia, municipio y tipo de usuario
- La Empresa/Entidad adjudicataria debe asumir este compromiso en la oferta.
- Debe disponer de un micrófono de alta sensibilidad que le permita la escucha de la conversación de la persona usuaria desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema manos libres.
- Deberá ser programable, tanto de forma local como remota, desde el CA. En caso de realizarse la reprogramación remota, ésta podrá efectuarse en el transcurso de una conversación y/o a través del cualquier tipo de aviso producido por el equipo domiciliario.
- Estará programado para que tras la activación, se inicie un periodo corto de duración programable (5-8 segundos) durante el cual se pueda anular la transmisión al CA, si la pulsación ha sido realizada por error.
- Dispondrá de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación y recibida ésta en el CA, el persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
- Los dispositivos ofertados deberán poder conectar con, al menos, cuatro números de teléfono diferentes previamente definidos, siguiendo una secuencia anteriormente establecida.
- Dispondrá de memoria no volátil con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.
- Debe estar programado para dar prioridad a cualquier comunicación o aviso al CA frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
- Deberá repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento después de emitirse cualquier activación. Si aun así no se consiguiese comunicar con el CA, el terminal iniciará un ciclo continuado de llamadas a los números de teléfono programados con la secuencia que se considere oportuna y cuyo ciclo se pueda repetir tantas veces como sea necesario.
- El terminal deberá tener autonomía de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres".
 - Dispondrá de identificaciones ópticas y/o acústicas, que informen a la persona usuaria de su estado de normal funcionamiento y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal, anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.



AJUNTAMENT DE SES SALINES

Plaça Major, n.º 1 - Telèfon 64 0117

07640 SES SALINES (Balears)

- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de fluido eléctrico, el terminal transmitirá el fallo de conexión a la red eléctrica en un instante de tiempo aleatorio entre un periodo no superior a dos horas desde su detección.