



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA.**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

Tiene por objeto contratar con una empresa la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria para personas mayores de 60 años y discapacitados en situación de riesgo psicosocial o físico, que viven o pasan gran parte del día solos o en compañía de otras personas en similar situación de riesgo y necesiten la atención del Servicio de Teleasistencia, para poder continuar viviendo en su propio domicilio.

### **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

La Teleasistencia domiciliaria es un Servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores y discapacitadas, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto entrar en contacto verbal (manos libres), durante las 24 h. del día y los 365 días del año, con un centro atendido con personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por si mismo, o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

### **3. PERSONAL Y FUNCIONES**

Las actuaciones englobadas en el Servicio de Teleasistencia serán desarrolladas por una Central de Atención que proporciona un servicio de atención directa y por personal especializado en el Servicio de Teleasistencia.

3.1. Responsable de la Central de Atención: Deberá poseer titulación académica universitaria y experiencia en la coordinación de equipos de personas, gestión de programas de emergencia social y sanitaria, así como conocimiento de los medios tecnológicos de los centros de atención.



- ⇒ Garantiza la correcta dirección del personal del centro de atención y del funcionamiento del equipo tecnológico, así como la gestión eficaz de las llamadas y la movilización de los recursos necesarios que la situación de emergencia requiera.
- ⇒ Coordina y dirige el equipo del centro de atención para asegurar la correcta aplicación de los protocolos y procedimientos establecidos previamente para la atención de las llamadas y las diferentes tareas realizadas en el centro de atención, para ello deberá estar localizable de forma permanente.
- ⇒ Mantiene actualizada la base de datos de los recursos de emergencia.
- ⇒ Vela por el cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de la central.
- ⇒ Supervisa el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad relativos a la central.

3.2. Operadores: La Central de Atención debe garantizar la atención que presta mediante operadores profesionales formados específicamente en Servicios Sociales, también debe contar con un número suficiente de operadores para atender en exclusiva la central receptora/transmisora de necesidades e incidencias durante las 24 h del día los 365 días del año. Son funciones de los operadores:

- ⇒ Atender de forma adecuada y correcta las alarmas, manteniendo el contacto con la persona usuaria hasta finalizar la actuación, realizando el correspondiente informe.
- ⇒ Movilizar los recursos necesarios para la atención de las demandas, llevando a cabo un seguimiento de las actuaciones realizadas, e informando a la familia y a las personas de contacto de las incidencias.
- ⇒ Aplicar los procedimientos y protocolos de actuación establecidos.
- ⇒ Realizar las llamadas de seguimiento y las agendas establecidas para comprobar el estado de la persona usuaria y, a su vez, el sistema.



⇒ Introducir, modificar y actualizar datos de los usuarios en el sistema informático.

⇒ Poner en conocimiento del supervisor las demandas de los usuarios.

3.3. Técnico instalador: Deberá tener la formación acorde en tecnología, electricidad y/o informática.

⇒ Instalación: asumiendo el cableado desde el PTR, en caso de que no lo hubiera instalación de un enchufe independiente para la seguridad del usuario y del equipo.

⇒ Asesoramiento técnico: ubicación y mantenimiento de los equipos.

⇒ Mantenimiento del sistema, reciclaje y atención de averías.

⇒ Familiarizar a los usuarios con el uso de su equipo individual.

⇒ Comprobación quincenal del funcionamiento del sistema.

3.4. Coordinador de zona: con titulación académica de trabajador social

⇒ Atención personal del usuario: cumplimentar el informe de necesidad, seguimiento del usuario, atención psicosocial, actualización información, entrenamiento y supervisión del uso y manejo del equipo/servicio. Control y seguimiento del estado y situación del usuario.

⇒ Apoyo y coordinación con el Centro de Servicios Sociales: comunicar las bajas de las que tenga conocimiento, incidencias, necesidades del usuario detectadas a través del sistema y que requieran una intervención posterior a la ya realizada. Prestar atención desde la central a situaciones imprevistas, emergencias u otras circunstancias que requieran intervención.

⇒ Difusión del Servicio en la zona, entre la población general y los recursos relacionados con el mismo: centros de salud, policía local, recursos privados...



#### **4. USUARIOS DEL SERVICIO**

Se consideran usuarios del servicio aquellas personas mayores de 60 años y discapacitados en situación de riesgo psicosocial o físico, que viven o pasan gran parte del día solos o en compañía de otras personas en similar situación de riesgo y necesiten la atención del Servicio de Teleasistencia, para poder continuar viviendo en su propio domicilio.

El titular del servicio de Teleasistencia domiciliaria dispondrá del terminal de usuario y de unidad de control remoto.

En caso de que en el domicilio, conviva con el titular otra persona mayor o en situación de dependencia, dispondrá de unidad de control remoto (tipo b y tipo c), a cargo de la empresa.

#### **5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

1. El solicitante presenta la solicitud, en el Registro General del Ayuntamiento, bien directamente ó a través de la Unidad de Trabajo Social (UTS) de zona correspondiente o trabajador social de referencia; este previa entrevista, visita y requerimiento de la documentación necesaria, realizará un estudio, diagnóstico y valoración inicial de la situación, realizando propuesta a la Comisión de valoración y elaborará el baremo y se emitirá el correspondiente Informe técnico.

Una vez estudiado el correspondiente expediente en la Comisión de Valoración, ésta estimará si procede o no la concesión del Servicio de Teleasistencia, en base al cumplimiento de los requisitos establecidos.

2. De acuerdo a la estimación de la Comisión de Valoración, se emitirá la correspondiente Resolución, por parte de la Teniente de Alcalde de Bienestar Social, Sanidad y Consumo y, se realizará la correspondiente comunicación al usuario, pudiendo pasar a ser alta, lista de espera y/o denegado.



3. En caso de alta, el profesional encargado del seguimiento del Servicio de Teleasistencia domiciliaria facilitará a la empresa todos los datos necesarios para la puesta en marcha del servicio.

4. La empresa, una vez recibidos los datos pasará a la ejecución del proyecto en el plazo más breve posible, nunca superior a 10 días desde la fecha de comunicación por parte de la Concejalía de Servicios Sociales y Sanidad, salvo en supuestos de emergencia, que no será superior a 24 horas, debiendo seguir el siguiente protocolo:

☒ Concertación de cita a través de contacto telefónico con la persona usuaria y/o algunos de sus contactos.

☒ Visita domiciliaria para la instalación del terminal con la presencia del técnico instalador, el coordinador de la empresa y del técnico responsable municipal. Información y pruebas de funcionamiento del terminal.

La instalación no se da por finalizada hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema y haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

☒ Se le entrega al usuario la documentación referente manual de instrucciones, hoja informativa con el número de teléfono de atención continua, derechos y deberes de las personas usuarias, sistema de gestión de quejas y reclamaciones.

☒ En aras, a que el servicio se preste con todas las garantías de idoneidad y de calidad, se realizará una coordinación y evaluación continua entre los responsables de la empresa y el técnico encargado del seguimiento del servicio, estableciéndose con carácter ordinario una reunión semanal, pudiendo recabar en cualquier momento a la empresa adjudicataria información sobre los usuarios y la marcha general del servicio.

## **6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Para la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, el Centro de Servicios Sociales cederá a la empresa adjudicataria seleccionada los datos de carácter personal que



obran en sus ficheros y correspondan a las personas reconocidas con cesión de alta en el Servicio de Teleasistencia. Para ello, se contará con el consentimiento del usuario en la cesión de los datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio.

Se devenga la tasa y nace la obligación de contribuir desde el momento de formalización del alta en Servicio de Teleasistencia Domiciliaria y se instala el equipo en el domicilio del usuario.

La liquidación se efectuará por meses vencidos y dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de la prestación.

El mes en que se cause alta o baja en el Servicio, el precio se calculará atendiendo al número de días de prestación del mismo.

El pago de la cuota resultante se realizará mediante domiciliación bancaria en la cuenta que el usuario del servicio haya facilitado a estos efectos al Ayuntamiento de Alcantarilla.

La gestión de cobro: corresponde al Ayuntamiento el cobro de la cuota mensual del servicio, mediante domiciliación en la cuenta a estos efectos declarada por el usuario del servicio, dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de la prestación. A mes vencido y dentro de los cinco primeros días del mes siguiente, se efectuará la correspondiente liquidación mensual del servicio, canalizando dicha liquidación al servicio de intervención y recaudación del Ayuntamiento, que emitirá los correspondientes recibos.

La empresa facturará al Ayuntamiento de Alcantarilla el importe total mensual en función del número de terminales A que estén instalados.

En caso de impago por parte del usuario de la cuota correspondiente, se nos comunicará al servicio la subsanación del mismo y en caso de no proceder el usuario, se iniciará el procedimiento de cobro en vía ejecutiva de las cuotas que resultasen impagadas, siendo competencia exclusiva del Ayuntamiento de Alcantarilla.



Junto con la facturación mensual, la empresa adjudicataria presentará, en formato digital o informatizado, los siguientes documentos:

- Listado de los usuarios atendidos, desglosado por sexo y sector.
- Listado de usuarios en los que se haya producido incidencias: altas, bajas (temporales y definitivas) y reanudaciones de servicio.
- Documento firmado por el usuario o persona responsable, donde conste la retirada del equipo, en los casos de baja definitiva.

#### **7. DURACION DEL CONTRATO**

Se propone una duración del contrato de dos años, con posibilidad de prórroga de otros dos años. En el apartado de presupuesto se indica el precio del contrato para un año, para la petición del autorizado y retención de crédito correspondiente.

#### **8. PRESUPUESTO**

El presupuesto máximo asciende a la cantidad de 25.116,00 € (VEINTICINCO MIL CIENTO DIECISEIS EUROS) IVA INCLUIDO, para un período de UN AÑO.

El Ayuntamiento de Alcantarilla aportará a la empresa adjudicataria un máximo de 11'96 € (ONCE EUROS CON NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS), por mes y usuario.

El número de usuarios previstos para el período del contrato es de 175.

Alcantarilla, a 15 de Noviembre de 2016