**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN LA PROVINCIA DE VALLADOLID**

**Índice**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PÁG.** |
| **1.- Objeto del contrato** | 3/3 |
| **2.- Definición y objetivos del servicio de teleasistencia** | 3/4 |
| 2.1.- Definición del servicio y normativa específica  *2.1.1 Definición*  *2.1.2 Normativa específica* | 3/3 |
| 2.2.- Objetivos | 3/4 |
| **3.- Personas usuarias del servicio** | 4/4 |
| 3.1.- Perfil de las personas usuarias | 4/4 |
| 3.2.- Tipos de persona usuaria | 4/4 |
| **4.- Descripción, características y gestión del servicio** | 4/12 |
| 4.1.- Descripción del servicio | 4/5 |
| 4.2.- Características del servicio | 5/5 |
| 4.3.- Gestión del servicio  *4.3.1 Información y acceso al servicio*  *4.3.1.1 Por parte del Servicio de Acción Social de la Diputación*  *4.3.1.2 Por parte de la empresa adjudicataria*  *4.3.2 Instalación de terminales y dispositivos*  *4.3.3 Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipo técnico* | 5/7 |
| 4.4.- Procedimiento de prestación  *4.4.1 Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención*  *4.4.2 Avisos producidos automáticamente por el sistema* | 7/10 |
| 4.5.- Alta, suspensión y baja en el servicio  *4.5.1 Alta en el servicio*  *4.5.2 Suspensión temporal*  *4.5.3 Baja definitiva* | 10/12 |
| **5.- Obligaciones del adjudicatario** | 12/22 |
| 5.1.- Recursos humanos  *5.1.1 Tipo de personal, funciones y perfil profesional*  *5.1.2 Formación del personal*  *5.1.3 Prevención de riesgos laborales* | 12/16 |
| 5.2.- Recursos materiales y tecnológicos  *5.2.1 Centro de Atención*  *5.2.2 Terminales y unidades de control remoto*  *5.2.3 Dispositivos periféricos* | 16/22 |
| **6.- Gestión de calidad y protocolos de atención del servicio** | 22/23 |
| 6.1.- Gestión de calidad | 22/22 |
| 6.2.- Protocolos de atención del servicio | 22/23 |
| **7.- Aportación de las personas usuarias y facturación mensual** | 23/24 |
| **8.- Protección de datos de carácter personal y deber de confidencialidad** | 24/24 |
| **9.- Información y coordinación** | 24/26 |
| 9.1.- Información | 24/26 |
| 9.2- Coordinación | 26/26 |
| **10.- Control de calidad** | 26/26 |
| **ANEXOS** | 27/39 |
| Anexo I.- Información a la persona usuaria sobre el servicio de telesitencia y recogida de datos | 27/28 |
| Anexo II.- Instalación de terminales y dispositivos | 29/29 |
| Anexo III.- Codificación de comunicaciones y avisos del servicio de teleasistencia | 30/35 |
| Anexo IV.- Conformidad de la persona usuaria con las condiciones del servicio de teleasistencia | 36/37 |
| Anexo V.- Características técnicas de los dispositivos | 38/39 |

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN LA PROVINCIA DE VALLADOLID**

***1.- OBJETO DEL CONTRATO***

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 resulte adjudicataria de la prestación del servicio de teleasistencia en la provincia de Valladolid.

El servicio de teleasistencia móvil para mujeres víctimas de violencia de género, que constituye una modalidad del servicio de teleasistencia, no es objeto del presente contrato, pues se presta por la Diputación de Valladolid de forma diferenciada.

El servicio a prestar en el provincia de Valladolid no incluye unidad móvil.

***2.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA***

**2.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO Y NORMATIVA ESPECÍFICA**

**2.1.1 Definición**

La teleasistencia domiciliaria (en adelante TAD) es una prestación social de apoyo en el domicilio que, a través de una línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención (en adelante CA), y en el domicilio, permite a las personas beneficiarias entrar en contacto verbal manos libres durante las 24 horas del día y los 365 días del año con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo, bien movilizando otros recursos humanos o materiales.

Este servicio se complementa para aquellas personas que lo requieren con la introducción de otros dispositivos periféricos que contribuyen a mejorar la atención integral y la protección personal.

**2.1.2 Normativa reguladora**

La normativa específica en esta materia está contenida, fundamentalmente, en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, en la normativa reguladora del servicio de teleasistencia en la provincia de Valladolid (BOP de 3 de octubre de 2009), en la Ordenanza reguladora del precio público por la prestación del servicio de teleasistencia en la provincia de Valladolid (BOP de 17 de octubre de 2010), y en la Norma UNE 158401 de servicios para la promoción de la autonomía personal, gestión del servicio de teleasistencia.

**2.2 OBJETIVOS**

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

Los objetivos que se persiguen, 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**

Podrán ser usuarias del servicio de teleasistencia todas aquéllas personas que residan en municipios de la provincia de Valladolid, excepto Valladolid capital, 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, se excluyen como usuarios titulares a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

**3.2 TIPOS DE PERSONA USUARIA**

Tendrán la condición de usuarios las siguientes personas:

a) El titular del servicio: Es la persona que dispone del terminal y de la unidad de control remoto (en adelante ucr), y reúne los requisitos para ser usuario.

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.

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.

En la actualidad la Diputación presta el servicio a 1.300 titulares, 10 personas usuarias con ucr adicional y 215 personas que no disponen de ucr adicional.

***4.- DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y GESTIÓN DEL SERVICIO***

**4.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

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 al CA, con el que se comunica en caso de urgencia, activando un pulsador. El usuario será el titular de la línea y ésta deberá ser compatible con el sistema de teleasistencia.

Por otro, existe un 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.

Además, a la prestación del servicio se incorporan, cuando se estiman necesarias, diversas tecnologías para la detección de situaciones de riesgo, y protección personal y doméstica, tales como detectores de humo y de fuego, detectores de caídas, etc.

**4.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

La TAD incluye 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.
* 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, etc) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario del usuario.
* 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 y robos, etc).

**4.3 GESTIÓN DEL SERVICIO**

**4.3.1 Información y acceso al servicio**

**4.3.1.1 *Por parte del Servicio de Acción Social de la Diputación de Valladolid***

El Servicio de Acción Social de la Diputación de Valladolid será el encargado de tramitar las solicitudes de las personas interesadas y, en su caso, de proponer la concesión del servicio. Asimismo, será el encargado de tramitar las solicitudes de modificación, suspensión excepcional y baja, y de efectuar las correspondientes propuestas.

La resolución de estas solicitudes se efectuará, previa la firma de las correspondientes condiciones técnicas, por Decreto del Presidente de la Diputación y se notificarán oportunamente a los interesados y a la empresa/entidad adjudicataria.

Sin perjuicio de la oportuna notificación de la resolución, por parte del Servicio de Acción Social se remitirán al adjudicatario las comunicaciones que procedan, que se podrán transmitir por fax o correo electrónico.

En las comunicaciones de altas se harán constar todos los datos personales básicos necesarios para proceder a la instalación del terminal y dar de alta el servicio, incluidos los datos bancarios precisos para el cobro del precio público que corresponda.

Asimismo, el Servicio de Acción Social de la Diputación de Valladolid, a través de los profesionales de los CEAS, facilitará a la persona usuaria la siguiente información básica:

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

**4.3.1.2 Por parte de la empresa/entidad adjudicataria**

El Coordinador de la empresa/entidad adjudicataria será el responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita.

La persona usuaria dispondrá de un teléfono de contacto, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

El adjudicatario 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.

Asimismo, le facilitará información por escrito, y 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.

La información a facilitar a la persona usuaria 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.

**4.3.2 Instalación de terminales y dispositivos**

La instalación de los terminales o dispositivos en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los 15 días tras haber recibido la comunicación de la Diputación de Valladolid.

En los casos en que la Diputación de Valladolid valore como urgente la instalación del servicio, ésta deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas. La instalación urgente se efectuará previa comunicación de la Diputación de Valladolid a la empresa/entidad adjudicataria.

La instalación se realizará por personal técnico cualificado, que informará 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, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde todos los elementos instalados en la vivienda, y haber comprobado que la persona usuaria ha entendido su manejo.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del Coordinador 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 y en su caso de los sistemas periféricos se realizará según protocolo determinado en el Anexo II.

**4.3.3 Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipo técnico**

El adjudicatario 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 30 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.

**4.4 PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN**

**4.4.1 Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y Centro de Atención**

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

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del CA serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores deben identificarse como servicio de teleasistencia de la Diputación de Valladolid 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, que se computará 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.

El adjudicatario 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 dé 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*** ***Comunicaciones Informativas***. 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 la Diputación de Valladolid. 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 Comunicaciones 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.

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 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 éstos 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.
* En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad.

Si de la información recogida por el CA se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, propios de la persona usuaria o 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, propios y 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 las personas que se señalan en la ficha de contactos con el fin de informarles de la situación. Asimismo, debe determinar si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si se puede dar por terminada la emergencia.

Nivel 3 (Derivación a un recurso especializado). Se actúa de esta manera cuando es necesario trasladar a la persona usuaria a un centro especializado.

El CA debe dar seguimiento al traslado y confirmar que se ha producido el ingreso.

En los casos de los niveles 2 y 3, durante los días sucesivos, desde el CA se deben realizar llamadas de seguimiento hasta que la situación de emergencia se estabilice.

Se procederá también a comunicar al técnico responsable del servicio de teleasistencia de la Diputación de Valladolid en las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

***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:

1. De seguimiento permanente: Se produce un 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, etc) 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.
2. 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 la realización de una gestión, citas médicas, etc. Las agendas se programarán a petición de la persona usuaria o familiares.
3. Otras comunicaciones: Aquellas que se refieren a iniciativas del CA de cara a anuncios o recordatorios de campañas (vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío, etc) u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de teleasistencia que el contratista pueda realizar de forma coordinada con las autoridades sociosanitarias territoriales o estatales.
   * 1. **Avisos producidos automáticamente por el sistema**

Deben producirse:

a) Por activación de sistemas periféricos. Son avisos producidos al activarse los dispositivos periféricos instalados en el domicilio (detectores de caídas, detectores de gas, detectores de humo, etc), lo que da lugar a una situación potencialmente crítica. El CA debe contactar inmediatamente con la persona usuaria.

b) 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.
* Otros.

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.

**4.5 ALTA, SUSPENSIÓN Y BAJA DEL SERVICIO**

**4.5.1 Alta en el servicio**

Las altas se darán por la Diputación de Valladolid, previa la firma de las correspondientes condiciones técnicas por parte de los solicitantes.

El Servicio de Acción Social comunicará los partes de alta al adjudicatario, sin perjuicio de notificar las resoluciones de concesión.

Los plazos previstos para el alta del servicio, ordinaria o por urgencia, se computarán desde la comunicación de los partes de alta.

El alta efectiva se producirá, a todos los efectos, desde que se instale el terminal y, en su caso, los dispositivos periféricos en el domicilio, y el servicio esté operativo. El adjudicatario cobrará el servicio desde el mismo día en que se cumplan estas condiciones, salvo lo previsto respecto a la sustitución inicial de las terminales.

La empresa/entidad adjudicataria y la persona usuaria suscribirán un **documento de conformidad** con el servicio, según modelo que se recoge como Anexo IV.

El usuario deberá indicar la relación de personas de su confianza que van a disponer de las llaves de su domicilio y a las que habrá que avisar en caso de emergencia.

Si la empresa/entidad adjudicataria ha ofertado como mejora el servicio de custodia de llaves, el usuario tendrá la opción de hacerle entrega de las llaves de su domicilio.

El usuario podrá decidir no hacer entrega de las llaves, ni designar personas que dispongan de las mismas. En este caso, asumirá las consecuencias derivadas de su decisión y que pueden concretarse en posibles demoras en acceder a la vivienda y en daños materiales que puedan producirse ante la necesidad de acceder a la vivienda en caso de emergencia.

El adjudicatario debe garantizar el respeto a los siguientes **derechos de la persona usuaria** del servicio:

* A ser informado, de forma clara y precisa y antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características del servicio.
* A recibir el servicio sin discriminación alguna.
* A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente en materia 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, o 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:

* Respetar las condiciones y los términos en que les concedió la prestación del servicio.
* Guardar el respeto y consideración a los distintos profesionales que intervención en la prestación de este servicio, y facilitar su labor.
* Comunicar puntualmente al CEAS y a la empresa/entidad adjudicataria cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, etc, que pueda tener relación con la prestación de este servicio, así como las ausencias del domicilio con antelación suficiente, excepto si se producen por causa imprevisible.
* Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal fijo/móvil, ucr y otros dispositivos).
* Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología, cuando sea necesario.
* Satisfacer la cuota que corresponda como copago del servicio.

**4.5.2 Suspensión temporal**

Se producirá la suspensión 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 determinen la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que ésto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de teleasistencia.

La ausencia será notificada por el interesado a la Diputación de Valladolid y a la empresa/entidad adjudicataria, con indicación de la fecha de inicio y finalización. Si la petición la recibe solo el adjudicatario, éste deberá comunicarlo por correo electrónico al Servicio de Acción Social de la Diputación de Valladolid.

La suspensión se hará efectiva a la fecha comunicada por el usuario, y bajo su responsabilidad, sin que se requiera ningún tipo de resolución, salvo que se trate de una suspensión calificada como excepcional.

El periodo mínimo de suspensión será de 1 mes continuado, y el máximo de 3 meses continuados cada año natural. No obstante, por causas debidamente justificadas y previa autorización de la Diputación de Valladolid, se podrá conceder una suspensión excepcional de hasta 6 meses continuados de duración.

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

Finalizado el periodo de suspensión temporal, ordinaria o excepcional, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando, sin que se requiera ningún tipo de resolución.

**4.5.3 Baja definitiva**

Serán causas de baja del servicio las previstas en el art. 24 de la normativa reguladora del servicio de teleasistencia de la Diputación de Valladolid.

La baja se acordará por el Presidente de la Diputación, previa audiencia al interesado, si procede, y se notificará al interesado y a la empresa/entidad adjudicataria.

El adjudicatario dejará de cobrar el servicio desde el día siguiente a aquel en que se retire el terminal. No obstante, si no retira el terminal en un plazo de 15 días naturales desde que reciba la comunicación del parte de baja, dejará de cobrar el servicio a partir de la fecha en que transcurra dicho plazo. En el caso que hubiera ofertado como mejora la reducción en el plazo de retirada, dejará de cobrar el servicio cuando transcurra el plazo ofertado.

***5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO***

**5.1 RECURSOS HUMANOS**

**5.1.1 Tipo de personal, funciones y perfil profesional**

El adjudicatario debe disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato. Según información facilitada por la entidad que actualmente presta el servicio de teleasistencia, no procede la subrogación, al no existir personal asignado de manera exclusiva a la presente contrata (art. 70.1 del VI Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, publicado en el BOE nº 119, de fecha 18 de mayo de 2012).

El personal contratado por el adjudicatario deberá poseer la titulación exigida y, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional. Antes de que se adjudique el contrato, el licitador propuesto deberá indicar el personal que asigna al servicio y acompañar la documentación acreditativa de su titulación y experiencia.

Si durante la vigencia del contrato hubiera cambio de personal, la empresa/entidad adjudicataria deberá comunicarlo previamente al Servicio de Acción Social y acreditar que el mismo dispone de la titulación y, en su caso, experiencia exigida.

El personal adscrito al servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con la Diputación de Valladolid.

El personal deberá estar dado de alta en la Seguridad Social, y el adjudicatario deberá tener contrato suscrito con la Mutua de Accidentes de Trabajo.

En caso de huelga de los trabajadores, la empresa/entidad adjudicataria garantizará 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, al menos, con los siguientes profesionales:

***Responsable del servicio***

Máximo responsable del servicio de teleasistencia, encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el servicio de teleasistencia garantice a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos.

El Responsable del servicio será, durante todo el periodo de ejecución del contrato, el interlocutor válido en las relaciones entre la empresa/entidad adjudicataria y la Diputación de Valladolid, y deberá informar al Servicio de Acción Social de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio.

No se requiere que esta persona se dedique en exclusiva al servicio contratado.

Respecto a su perfil profesional, debe poseer titulación académica universitaria, experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos.

***Responsable del CA***

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

No se requiere que esta persona se dedique en exclusiva al servicio contratado.

Respecto a su 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.

***Coordinador/a***

La empresa/entidad adjudicataria deberá asignar al servicio, al menos, a los siguientes profesionales:

* Hasta 1.000 terminales en activo: 1 coordinador/a a jornada completa.
* De 1.001 a 1.500 terminales en activo: 1 coordinador/a a jornada completa, y 1 coordinador/a a media jornada.
* De 1.501 a 2.000 terminales en activo: 2 coordinadores/as a jornada completa.
* De 2.001 a 2.500 terminales en activo: 2 coordinadores/as a jornada completa, y 1 coordinador/a a media jornada.
* Y así sucesivamente.

El coordinador/a desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio, y actúa como enlace entre las personas usuarias y el Responsable del servicio.

En coordinación y bajo la dependencia del Responsable del servicio, el coordinador/a asumirá 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 ocuparán de realizar la primera al domicilio de la persona usuaria, previa a la puesta en marcha del servicio, y de las sucesivas visitas que resulten necesarias para la gestión y correcto seguimiento del servicio. En todo caso, deberá intervenir cuando lo demande el Servicio de Acción Social.

Respecto a su perfil profesional, debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y experiencia en Servicios Sociales.

***Operador/a o teleoperador/a***

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

La presencia mínima de teleoperadores en el CA será la que determina la Norma UNE 158401.

Respecto a su perfil profesional, deben poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características de, al menos, 6 meses. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

***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.

Esta función puede ser desempeñada por uno de los teleoperadores asignados al turno respectivo.

Respecto a su perfil profesional, debe poseer formación académica o conocimiento y experiencia en el puesto similar de, al menos, un año.

***Técnico instalador***

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

Respecto a su 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 adjudicataria.

**5.1.2 Formación del personal**

La empresa/entidad adjudicataria deberá:

* 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***:

* Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa/entidad adjudicataria, política de calidad de la 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:

1. Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos y aspectos socioculturales del colectivo a atender.
2. Tecnológica: Manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los sistemas de teleasistencia, reparación de averías, e instalación de terminales.
3. 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 y sistemas de coordinación.

***Formación continua***:

La empresa/entidad adjudicataria deberá disponer de 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.

El adjudicatario deberá proporcionar, al menos, 15 horas anuales de formación al personal adscrito al contrato.

**5.1.3 Prevención de riesgos laborales**

La empresa/entidad adjudicataria deberá cumplir las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

1. Elaborar e implantar el correspondiente Plan de Prevención.
2. Establecer la modalidad de actividad preventiva.
3. Llevar a cabo la evaluación de riesgos y la planificación de las medidas preventivas/correctivas de los puestos de trabajo que integran el servicio a prestar.
4. Impartir formación e información en materia preventiva a los trabajadores que van a prestar el servicio.
5. Entregar al personal los equipos de protección individual que, en su caso, fueran necesarios.
6. Establecer medidas de actuación frente a situaciones de emergencia.
7. Desarrollar el correspondiente procedimiento de coordinación en materia de de prevención de riesgos laborales con cuantas empresas subcontrate el servicio.
8. Ofrecer a su personal la posibilidad de someterse a reconocimiento médico específico por organismo acreditado.
9. Informar a la Diputación de los nuevos riesgos que puedan surgir, así como de los accidentes que se produzcan y situaciones de emergencia.

**5.2 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.

**5.2.1 Centro de Atención (CA)**

Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD y es 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, dispositivos periféricos). 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 adjudicataria debe contar con, al menos, una Central de teleasistencia situada en territorio español y otra Central de respaldo, independiente, 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.
* 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 destinada 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 teleoperadores 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, etc), así como los datos relacionados con los teleoperadores (tiempos de sesiones, alarmas atendidas, etc).

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

* ID del usuario.
* Tipo de alarma (emergencia, técnica, etc).
* Dispositivo que genera la alarma (terminal, ucr o dispositivo periférico).
* Historial de alarmas o últimas recibidas.

Esta plataforma permitirá al teleoperador 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, debe contar con un módulo de agendas o recordatorios, que permitirá generar el número de agendas por usuarios según la periodicidad que se considere oportuna (agendas médicas, cumpleaños, recordatorios, etc).

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, ésta 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.

**5.2.2 Terminales y ucr´s**

***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.

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 éste 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 u otros dispositivos periféricos asociados al 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 auto chequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 30 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 entraren 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 o dispositivos periféricos que puedan operar bajo el mismo terminal.

La empresa/entidad adjudicataria deberá verificar el funcionamiento de estas unidades por el sistema de autochequeo como mínimo, cada 10 días.

**Características y requisitos técnicos**

* El terminal dispondrá de un mínimo de dos botones (botón de alarma y botón de cancelación de alarma), leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas.
* La ucr dispondrá de 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.

**Funcionalidades y características**

Las comunicaciones realizadas por el terminal mediante la pulsación del botón de alarma, a través de la urc o cualquier dispositivo periférico asociado, 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, 24 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 cumplir lo dispuesto en la 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, telemedia, 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.

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.

**5.2.3 Dispositivos periféricos**

Son dispositivos que complementan el equipamiento tecnológico de la teleasistencia.

Corresponde al Servicio de Acción Social de la Diputación de Valladolid determinar el tipo de dispositivos a instalar para los usuarios que lo requieran, dentro del máximo de dispositivos ofertados por la empresa/entidad adjudicataria.

La propuesta podrá proceder de la empresa/entidad adjudicataria, de los propios usuarios o de los servicios técnicos de la Diputación. En todo caso, para tomar las decisiones en los casos concretos se tendrán en cuenta las opiniones que formulen los Coordinadores.

Los dispositivos periféricos que podrán ser instalados y que, en todo caso, serán compatibles con los terminales, son los siguientes:

* Detectores de movilidad/pasividad.
* Detectores de gas.
* Detectores de fuego/ humo.
* Terminales de hipoacusia.
* Dispositivos de teleasistencia móvil.
* Amplificadores de sonido.
* Otros similares.

Actualmente están instalados 15 amplificadores de sonido y 8 terminales de hipoacusia. La empresa/entidad que resulte adjudicataria deberá asumir el coste de suministrar e instalar estos dispositivos y de aquellos que, en su caso, oferte como mejora.

El adjudicatario debe asumir el mantenimiento de todos los dispositivos instalados hasta la finalización del contrato.

Las características técnicas que deberán reunir los terminales y los dispositivos serán las que se reflejan en el Anexo V.

***6.- GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO***

**6.1 GESTIÓN DE CALIDAD**

La empresa/entidad adjudicataria debe contar con un Sistema de Calidad del servicio en el que se deben definir al menos.

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

Dicho sistema debe estar documentado y revisarse anualmente.

El adjudicatario debe verificar, al menos cada 6 meses, el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad mediante, al menos, los siguientes indicadores:

* Inicio del servicio
* Prestación del servicio
* Personal
* Recursos materiales
* CA
* Baja del servicio

Dichos indicadores desarrollarán, al menos, los aspectos recogidos en la Norma UNE 158401.

Para la evaluación interna de la calidad del servicio, la empresa/entidad adjudicataria debe:

* Contar con un sistema de evaluación interna de calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en su prestación, y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.
* Definir los mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.
* Contar con un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y la Administración contratante.
* Disponer de un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas, a disposición de la Diputación de Valladolid.

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.

**6.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO**

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 los siguientes protocolos:

* Alta en el servicio
* Coordinación y comunicación con la Diputación de Valladolid
* Actuación ante comunicaciones.
* Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo
* Suspensión temporal del servicio
* Baja en el servicio

Los requisitos mínimos de cada uno de estos protocolos están recogidos en la Norma UNE 158401.

Podrán establecerse por el adjudicatario otros protocolos de actuación, como los relativos a la atención de sugerencias, quejas y reclamaciones, la custodia y manipulación de llaves, si procede, etc.

***7.-*  *APORTACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS Y FACTURACIÓN MENSUAL***

El servicio se abonará a la empresa/entidad adjudicataria por la Diputación y por las personas usuarias del mismo.

La empresa/entidad adjudicataria será la encargada de cobrar las cuotas correspondientes a las personas usuarias. Dicha recaudación se descontará del total del precio en la facturación mensual.

A afectos de facturación deberán tenerse en cuenta las siguientes normas:

1. En caso de alta, el adjudicatario cobrará el servicio desde el mismo día en que se instale el terminal y, en su caso, los dispositivos periféricos en el domicilio, y el servicio esté operativo. Por lo tanto, el cobro para este primer mes se efectuará por días de servicio efectivo, para lo cual el contratista deberá realizar el prorrateo que corresponda.

No obstante, tratándose de la sustitución inicial de los terminales, las cuotas se girarán desde el 1 de mayo de 2013, no generando derecho al cobro el servicio prestado durante el plazo que se concede para la instalación.

1. En caso de suspensión temporal, el adjudicatario sólo facturará el 20% del precio por el que esté adjudicado el servicio, debiendo girar las facturas a la Diputación y al usuario de forma prorrateada. Si la suspensión no coincide con meses naturales, el cómputo se realizará por días de servicio efectivo, tanto para la cuota ordinaria como para la cuota reducida.
2. En caso de baja, el adjudicatario cobrará el servicio hasta el mismo día en que se retire el terminal y, en su caso, los dispositivos periféricos, girando la factura de este último mes por días de servicio efectivo.

El adjudicatario presentará mensualmente las siguientes facturas:

* Una a cada persona usuaria, mediante domiciliación bancaria y por la cantidad que le corresponda, teniendo en cuenta el precio público que proceda abonar, y que le habrá sido comunicado por el Servicio de Acción Social de la Diputación.
* Otra a la Diputación de Valladolid, por el total del coste del servicio, teniendo en cuenta el precio de adjudicación o, en su caso, el precio revisado, y descontando la cantidad abonada por los usuarios.

La Corporación podrá exigir junto con la factura los boletines de cotización a la Seguridad Social del personal que realiza el servicio, sellado por la Oficina Recaudatoria.

El abono se efectuará por mensualidades vencidas.

En el caso de que no se pueda efectuar el cobro de la aportación correspondiente a algún usuario, el adjudicatario realizará un nuevo intento y, de no obtener respuesta favorable, lo comunicará al Servicio de Acción Social de forma inmediata para que se realice el cobro por vía administrativa y se inicie procedimiento de baja del servicio. De no comunicar esta incidencia, el importe impagado a partir de estos 2 meses correrá por cuenta de la empresa/entidad adjudicataria.

***8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y DEBER DE 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 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 dimanan.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación 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 la Diputación de Valladolid, 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, de la Diputación de Valladolid.

**9*.- INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN***

**9.1 INFORMACIÓN**

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.

El adjudicatario facilitará al Servicio de Acción Social en formato digital explotable en Excel la siguiente información:

**Mensualmente**, y junto con cada factura, deberá acompañarse un informe sobre la actividad del servicio con el siguiente contenido:

- Número total de usuarios y tipología de los mismos, nombres y apellidos, sexo, fecha de nacimiento y edad, municipio de residencia, CEAS al que pertenece, fecha de alta y, en su caso, fecha de suspensión temporal o de baja (indicando motivo de la misma), días de servicio, importe a abonar por cada usuario y por la Diputación, importe global del mes, e incidencias relativas a cambios de titularidad, cambios de aportación económica y cambios de domicilio.

- Resumen de actividad del servicio por CEAS (altas, bajas y suspensiones, indicando motivos en estos 2 últimos casos).

- Quejas y reclamaciones presentadas.

**Trimestralmente** deberá presentarse un informe sobre la actividad del CA, sobre las emergencias atendidas y tipología, y sobre los resultados de los indicadores de calidad. Respecto a la actividad del CA deberá especificarse.

- 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).

- Tiempos de respuesta y duración de llamadas.

**Anualmente**,antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información, se realizará una memoria de gestión de todo el servicio, que incluya los siguientes aspectos:

- Perfil de la persona usuaria

- Evolución de la actividad general (altas, bajas, etc)

- Gestión económica

- Actividad del CA

- Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias, etc)

- Calidad y mejoras introducidas

- Incidencias y reclamaciones

- Equipo profesional dedicado

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 Servicio de Acción Social.
* Facilitar toda la información ordinaria o extraordinaria que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, pueda requerirle el Servicio de Acción Social.
* 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.

**9.2 COORDINACIÓN**

Deberá existir una adecuada coordinación entre el Responsable del servicio, los coordinadores, y los técnicos del Servicio de Acción Social (tanto CEAS como técnicos de los servicios centrales).

Esta coordinación se hará efectiva mediante contactos telefónicos y reuniones periódicas.

Las reuniones con el personal del Servicio de Acción Social se celebrarán en la sede del Servicio (Avd/ Ramón y Cajal nº 5), con periodicidad mensual.

Las reuniones con los técnicos del CEAS se celebrarán en las diferentes sedes de los mismos, con periodicidad anual.

En todo caso, el Servicio de Acción Social podrá convocar a reuniones extraordinarias si lo estima necesario en función de los asuntos a tratar.

***10.- CONTROL DE CALIDAD***

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, la Diputación de Valladolid tendrá libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de la empresa/entidad adjudicataria, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, y capacitación del personal, entre otros.

Valladolid, a 22 de enero de 2013

EL JEFE DE SECCIÓN LA TÉCNICO RESPONSABLE DEL

DEL AREA I.O.C. PROGRAMA DE TELEASISTENCIA

Jesús María Benito López Esmeralda Pérez Gil

CONFORME,

EL JEFE DE SERVICIO

DE ACCIÓN SOCIAL

#### Aurelio Baró Gutiérrez

**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 y tratamientos médicos.
* Recursos comunitarios (sanitarios, sociales, etc), 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 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, etc.
* Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
* En su caso, dispositivos periféricos a instalar.
* Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
* En su caso, aceptación o no aceptación de la entrega de llaves y firma del documento contractual.
* 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. Protocolo de garantía de seguridad en la entrega y custodia de llaves, en su caso.

5. 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 la Diputación de Valladolid.

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).

El Coordinador 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 adjudicataria, con el fin de facilitar la 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.

El Coordinador/Coordinadora, a través del Responsable del servicio, informará a la Diputación de Valladolid si estima necesario reconsiderar la instalación de dispositivos periféricos propuestos por el adjudicatario.

En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente a la Diputación de Valladolid.

**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, trasformadores, etc) 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 periféricos acordados por la Diputación de Valladolid, 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.

**ANEXO III**

**CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS DEL 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. Emergencia social |  |  |
| * + 1. Emergencia sanitaria |  |  |
| * + 1. Crisis de soledad /angustia |  |  |
| * + 1. 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%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. RESPUESTAVERBALDESDEELCENTRO 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 activacióndelsistema |  |  |
| 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 de Unidad Móvil (no aplicable) |  |  |
| 3.2.2. Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/ vecinos /amigos |  |  |
| 3.2.3. Movilización de Servicios Sociales Comunitarios. |  |  |
| 3.2.4. Movilización Recursos Sanitarios |  |  |
| 3.2.5. Movilización de Policía |  |  |
| 3.2.6. Movilización de Bomberos |  |  |
| 3.2.7. Otros |  |  |
| **Subtotal** |  |  |
| **Nº TOTAL DE ATENCIONES** |  | **100%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. Avisos por activación detector de caídas |  |  |
| 5.4. Avisos por activación detector de humo |  |  |
| 5.5. Avisos por activación detector de gas |  |  |
| 5.6. Fallos del sistema |  |  |
| 5.7. Autochequeo |  |  |
| 5.8. 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.

**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 porno 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 anteriores.

**1.3. TÉCNICAS**

**1.3.1. Pruebas 1ªconexión**. 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 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 Provinciales.

**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 de llaves, sustitución de dispositivo UCR, sistemas periféricos….).

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

**2.3. 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. Intervención de Unidad móvil**. No aplicable

**3.2.2. 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.

**3.2.3. Movilización de Servicios Sociales Comunitarios**. Atención que requiere la 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, etc.

**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, etc.

**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 (llamadas realizadas por teléfono externo del oficial de Unidad Móvil, llamadas emitidas para solucionar incidencias técnicas, etc).

**ANEXO IV**

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

D/Dª con D.N.I. y con domicilio en ………………………………………………………….. , expreso mi conformidad con la instalación de los dispositivos de teleasistencia que efectuará la empresa/entidad ..............................................................., adjudicataria del contrato que tiene por objeto la prestación del servicio de teleasistencia en la provincia de Valladolid.

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, etc.
* Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
* Grabación de las llamadas para su seguridad
* Tiempos de resolución de averías.

2. Acepto la instalación, en su caso, de los dispositivos periféricos aprobados por la Diputación de Valladolid.

3. Entrega de llaves.

3.1 Decido entregar las llaves de mi domicilio a personas de mi confianza.

Las personas a las que entrego las llaves a y las que debe avisarse en casos de emergencia son:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre y Apellidos | Relación/parentesco | Teléfono | DNI |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

3.2 Decido entregar las llaves de mi domicilio a la empresa/entidad adjudicataria (sólo para el caso de que el adjudicatario oferte como mejora el servicio de custodia de llaves)

Autorizo a la persona designada por el adjudicatario a acceder a mi domicilio, haciendo uso de las llaves entregadas para su custodia, en caso de:

* Solicitar ayuda del servicio mediante la activación de cualquier dispositivo instalado en mi domicilio

SI  NO

* Recibir la Central de Atención una llamada, desde cualquier dispositivo instalado en mi domicilio, no pudiendo establecer el servicio comunicación verbal con mi persona.

SI  NO

* Que se valore objetivamente que existe una presunta situación de emergencia, dentro del domicilio, o que existan indicios de ello, sin que yo haya solicitado ayuda al servicio. En este caso se acudirá con los operativos de emergencia que se estimen necesarios.

SI  NO

3.3 No entrego lasllaves de mi domicilio.

En este caso acepto las consecuencias que pueden derivarse de mi decisión de no entregar las llaves y que pueden concretarse en demoras para acceder a la vivienda, así como en posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en casos de emergencia (apertura de puertas por los Bomberos, etc).

4. 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 de la Diputación de Valladolid siempre que las requiera.

5. 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 empresa/entidad adjudicataria las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
* Permitir y facilitar a la 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.
* A comunicar al CEAS y a la empresa entidad/adjudicataria cualquier circunstancia que suponga alteración sustancial de los datos proporcionados en el presente documento o que deben tenerse en cuenta a efectos de evaluación de riesgos.

6. He recibido de la empresa/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 entidad que gestiona el servicio.

Conforme persona usuaria Conforme responsable de la empresa

Nombre y Apellidos y firma Nombre y Apellidos y firma

**ANEXO V**

**CARACTERISTICAS 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 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 efectuase 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 equipo debe poder discriminar al menos cuatro dispositivos externos (periféricos) que provoquen avisos a la central: detectores de humo, gas, caídas, etc).
* 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.

- 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.

Dispositivos periféricos.

La entidad deberá explicar en su oferta las características técnicas de todos los dispositivos periféricos, poniendo especial hincapié en:

* Funcionalidad.
* Dimensiones.
* Tipo de transmisión o conexión.
* Frecuencia Europea de Teleasistencia.
* Tipo de registro.
* Duración de batería