



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR  
EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA  
PARA PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES**

## 1. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas relativas al servicio de teleasistencia domiciliaria para personas mayores y/o con discapacidad, incluido en el Programa de Mayores y Dependencia, de conformidad con la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia; el Reglamento de Prestaciones Sociales Domiciliarias del Ayuntamiento de Jumilla, publicado en el BORM de 21 de junio de 2008; y el Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.

La finalidad de este servicio es prestar atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (personas de edad avanzada y/o con discapacidad del municipio de Jumilla), que permita y favorezca a las personas usuarias la permanencia en su medio habitual de vida, evitando los grandes costes personales y sociales que el desarraigo del medio conlleva, facilitando el contacto con su entorno sociofamiliar y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y contribuir decisivamente a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

Objetivos específicos:

- a) Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad a la persona usuaria y a sus familiares.
- b) Apoyo y atención inmediata ante situaciones de crisis
- c) Garantizar la comunicación telemática las 24 horas del día entre usuarios y el Centro de Atención del sistema.
- d) Potenciar la autonomía personal.
- e) Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, soledad o discapacidad.
- f) Ofrecer una atención integral contando con el apoyo y coordinación de los recursos de la comunidad.
- g) Potenciar las redes sociales de apoyo (apoyo a familiares y cuidadores).
- h) Favorecer la comunicación entre el usuario y su entorno evitando el aislamiento social.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La teleasistencia es un servicio dirigido a personas mayores de 60 años y/o con discapacidad que viven solas o pasan gran parte del día solas en sus domicilios, y que padecen pérdidas de autonomía y/o problemas de salud, ya que les permite, a través de la línea telefónica y con un equipo de comunicaciones e informático específico, ubicado en un Centro de Atención y en el domicilio del usuario, entrar en contacto verbal las 24 horas del día y los 365 días del año con dicho Centro de Atención, que es atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a la situación de emergencia presentada, bien por sí mismos o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.



## EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H  
Cánovas del Castillo, 31  
30520 JUMILLA (Murcia)

La regulación de este servicio se contempla en el Reglamento de Prestaciones Sociales Domiciliarias del Ayuntamiento de Jumilla, publicado en el BORM nº 143 de 21 de junio de 2008.

### 3. USUARIOS

Son usuarios del servicio de teleasistencia domiciliaria quienes tengan concedida el alta en el servicio mediante Resolución de la Concejalía de Política Social. Los usuarios pueden ser de tres tipos:

- *Usuario Tipo A:* Es el titular del servicio que dispone de dispositivo de usuario y unidad de control remoto.
- *Usuario Tipo B:* Es la persona que conviviendo con el titular del servicio dispone de unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo.
- *Usuario Tipo C:* Es un usuario que convive con el titular del servicio pero no tiene unidad de control remoto porque carece de habilidades para utilizarlo por sí mismo.

### 4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria compete al Ayuntamiento de Jumilla, a través de la Concejalía de Política Social. La Trabajadora Social responsable del servicio asumirá las siguientes funciones:

- Apertura del expediente en el servicio.
- Resolución de concesión de alta en el servicio en Comisión Técnica.
- Comunicación de resoluciones de altas y bajas en el servicio dictadas por la Concejalía.
- Programación y coordinación del servicio con la empresa adjudicataria y los propios usuarios.
- Seguimiento, supervisión y evaluación del servicio.

Por su parte, la empresa adjudicataria prestará el servicio de acuerdo a las normas generales establecidas por los organismos competentes para el desarrollo del proyecto de teleasistencia domiciliaria, si las hubiera, asumiendo las siguientes funciones:

- Visita domiciliaria inicial al usuario del servicio y visitas periódicas de seguimiento y control del los beneficiarios del servicio.
- Ejecución de las tareas/actuaciones a los usuarios incluidos en el servicio.
- Coordinación con los profesionales propios que desarrollan las tareas de actuación con los usuarios.
- Coordinación con la responsable del contrato, como mínimo con una reunión quincenal.

### 5. MEDIOS MATERIALES

#### 1) Centro de Atención al Usuario



Es el centro que da cobertura al servicio de teleasistencia y el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipos instalados en los domicilios de las personas usuarias. Debe estar provisto de tecnología suficiente y capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los operadores información sobre el dispositivo que las ha generado. El centro de atención contará con líneas telefónicas suficientes para la recepción-emisión de llamadas garantizando autonomía en casos de corte de suministro de electricidad.

## 2) Terminal de teleasistencia

Es el dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado con red eléctrica y a línea telefónica fija o móvil. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con el Centro de Atención con solo pulsar un botón. El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre el usuario y el Centro de Atención de forma nítida. Debe permitir la función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento; éste deberá hacerse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de quince días.

## 3) Unidad de control remoto

Es el elemento que transmite la señal codificada al terminal desde cualquier parte del domicilio. Podrá ser de tipo colgante o pulsera.

## **6. MEDIOS PERSONALES**

Las actuaciones englobadas en el servicio de teleasistencia serán desarrolladas por una Central de Atención que proporciona un servicio de atención directa por personal especializado. Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria contará al menos con el siguiente personal:

### 1) Responsables de la Central de Atención

Es el personal responsable de la gestión directa de llamadas, de acuerdo a las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas que estén establecidas. Entre sus funciones se encuentran:

- Atención psicosocial.
- Asesoramiento sanitario.
- Atención frente a situaciones de emergencia, movilización de recursos públicos y propios y privados.
- Control y seguimiento del estado y situación del usuario.
- Asesoramiento e información en temas de interés a los usuarios: nutrición, recursos y actividades disponibles en el municipio, ayudas técnicas, programas de radio y televisión, etc.
- Agenda: disponibilidad de recordar al usuario cualquier actividad (toma de medicación, toma de alimentos, realización de una gestión, citas, etc.)
- Servicio automático de seguridad: detección de fallos en la red eléctrica, auto chequeo (detección de avería en el terminal o en la conexión con el Centro de Atención), etc.



## EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H

Cánovas del Castillo, 31  
30520 JUMILLA (Murcia)

- Apoyo inmediato al usuario ante cualquier situación de emergencia e intervención adecuada al caso.
- Movilización de los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios ante la emergencia producida.

La Central de Atención garantizará la atención que presta mediante operadores profesionales, formados específicamente en Servicios Sociales y en número suficiente para atender la recepción y transmisión de necesidades e incidencias durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Asimismo, la empresa contará con recursos humanos técnicos y/o voluntarios suficientes para prestar atención psicosocial.

### 2) Servicio técnico, entre cuyas funciones se encuentran:

- Instalación, asumiendo el cableado -en caso de que no lo hubiera- y la 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 en el plazo máximo de 48 horas.
- Familiarizar a los usuarios con el uso de su equipo individual.
- Comprobación periódica del funcionamiento del equipo.

### 3) Coordinador/a de Zona

Tendrá titulación académica universitaria y experiencia profesional en materia de Servicios Sociales, y asumirá las siguientes funciones:

- Atención personal del usuario: cumplimentar el informe de necesidad, seguimiento del usuario, atención psicosocial, actualizar la información, entrenamiento y supervisión en el uso y manejo del equipo/servicio.
- Apoyo y coordinación con la Técnica municipal responsable del servicio de teleasistencia, 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, reuniones quincenales en el Centro de Servicios Sociales.
- Difusión del servicio en la zona entre la población en general y los recursos relacionados con el mismo, Centros de Salud, Policía Local, recursos privados,...

## 7. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El plazo de inicio de la prestación del servicio desde su comunicación a la empresa no será superior a 10 días, salvo en supuestos de emergencia determinados por la responsable del contrato, que no serán superior a 24 horas.

La responsable del contrato podrá recabar a la empresa adjudicataria información sobre los usuarios y sobre la marcha general del servicio, promoviendo para tal fin las reuniones que se consideren convenientes.



La empresa presentará mensualmente una **memoria**, indicando número de usuarios atendidos (desglosados por sexo y sector), número de beneficiarios, altas y bajas que se producen en el mes y coste (€/mes). También deberá de entregar mensualmente, junto con la factura, copias de los documentos firmados por los usuarios o personas que estén presentes, donde conste la fecha de instalación del Terminal o la retirada del mismo.

De manera trimestral, o cuando sea requerido por Servicios Sociales a través de la responsable del contrato, la empresa presentará una memoria de las emergencias atendidas y tipología de las mismas, junto con los recursos movilizados y activados por los usuarios.

También presentará una memoria final que contemple los datos más relevantes y significativos derivados de la prestación del servicio.

## 8. DESCRIPCIÓN DE ALGUNAS MEJORAS

- 1) Puesta a disposición de terminales con red de telefonía móvil: De acuerdo con la cláusula 5.2 de este pliego, el terminal de teleasistencia puede funcionar con red de telefonía fija o móvil. Esta mejora consiste en que, al menos, 10 de los terminales puestos a disposición de los usuarios para la prestación del servicio funcionen con red de telefonía móvil, sin que ello suponga coste adicional para el usuario.
- 2) Puesta a disposición de detectores de seguridad: La mayoría de las emergencias que se atienden derivan de accidentes ocasionados dentro del hogar y son consecuencia de caídas o desvanecimientos, del fuego o de escapes de gas. Con la incorporación de dispositivos de seguridad al servicio se pretende agilizar la detección de la fuente de riesgo y la reducción del tiempo de respuesta ante un accidente. Esta mejora consiste en que la empresa adjudicataria ponga a disposición de los usuarios, al menos, 20 detectores de seguridad, que podrán ser, según las necesidades de cada caso: pulsador personal con detector de caídas, detector de movilidad, detector de fuego/humo, detector de gas u otros detectores. El tipo de detector y el usuario que lo vaya a recibir serán determinados por la responsable del contrato.
- 3) Realización de un programa de actividades de formación e información a los usuarios: Se realizará un programa de actividades destinado a proporcionar información y formación a los usuarios en diversos ámbitos, propiciando el desarrollo de la autonomía personal, el envejecimiento activo (promoción de la salud) y el contacto entre usuarios para evitar situaciones de aislamiento (participación social). El programa contendrá, como mínimo, tres actividades de una jornada de duración cada una, que serán consensuadas con la responsable municipal del contrato.
- 4) Realización de un programa de prevención de riesgos para los usuarios: Se desarrollarán campañas para la prevención de riesgos de los usuarios, tales como temperaturas extremas, fenómenos meteorológicos, prevención de enfermedades estacionales, etc. El programa contendrá, como mínimo, tres campañas que serán consensuadas con la responsable municipal del contrato.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA**

C.I.F. P 3002200-H  
Cánovas del Castillo, 31  
30520 **JUMILLA** (Murcia)

- 5) Reducción del plazo de instalación del terminal, respecto del plazo general de 10 días previsto en la cláusula 7 de este Pliego. Las empresas podrán comprometerse a dejarlo instalado en 7 ó 5 días.
- 6) Reducción del plazo de sustitución o reparación de equipos en caso de avería, respecto del plazo general de 48 horas previsto en la cláusula 6.2 de este Pliego. Las empresas podrán comprometerse a proceder a esta sustitución o reparación en 24 horas.
- 7) Implantación de sistema de custodia de llaves: Las empresas podrá ofrecer la implantación de un servicio de depósito, custodia y utilización de las llaves de los domicilios de los usuarios en situaciones de emergencia, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad.

En Jumilla, a 30 de octubre de 2015.

LA COORDINADORA DEL PROGRAMA DE MAYORES Y DEPENDENCIA  
DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo. Rosario Molina Mateos