



G CONSELLERIA
O AFERS SOCIALS I ESPORTS
I DIRECCIÓ GENERAL
B ATENCIÓ DEPENDÈNCIA

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONCERTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA PERSONALITZADA (TAD) PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA A LES ILLES BALEARS AMB ENTITATS D'INICIATIVA PRIVADA QUE TENGUIN ACREDITAT AQUEST SERVEI

Fonamentació

L'article 13 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) preveu que l'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal han d'orientar-se a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats, d'acord amb els objectius següents:

- a) Facilitar una existència autònoma en el seu medi habitual, tot el temps que desitgi i sigui possible;
- b) Proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seva vida personal, familiar i social, facilitant la seva incorporació activa a la vida de la comunitat.

Per abordar aquest dret, l'esmentada llei estableix la creació d'un Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència amb la col·laboració i participació de totes les administracions públiques. Aquest sistema s'ha de basar en l'acció coordinada entre l'Administració General de l'Estat i les Comunitats Autònomes. En el cas de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears és la Conselleria d'Afers Socials i Esports, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència, qui s'encarrega de la gestió de les actuacions derivades de la LAPAD.

Segons l'article 15 de la Llei 39/2006, el servei de teleassistència és una prestació tècnica que forma part del catàleg de serveis del Sistema d'Atenció a la Dependència (SAAD). L'article 20 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, disposa que són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 de la Llei. Entre

aquestes finalitats hi ha la de detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones. L'article 23 de la Llei 4/2009 estableix, entre d'altres, com a prestació tecnològica, la teleassistència domiciliària.

El Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals, descriu el Servei de teleassistència/telealarma com a prestació bàsica i garantida per a les persones amb resolució d'atenció a la dependència.

D'acord amb l'article 7 del Reial decret 1051/2013, de 27 desembre, pel qual es regulen els serveis i les prestacions del SAAD i la seva intensitat, establertes per la Llei 39/2006, el servei de teleassistència domiciliària té per finalitat l'atenció a les persones usuàries mitjançant l'ús de tecnologies de comunicació i d'informació, observant les mesures d'accessibilitat adequades per a cada cas, i el suport dels mitjans personals necessaris per donar resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament i amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona en el seu medi habitual.

L'Acord de 19 d'octubre de 2017, del *Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia*, sobre determinació del contingut del servei de teleassistència bàsica i avançada, previst a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i atenció a les persones en situació de dependència, defineix aquestes dues modalitats de teleassistència. La modalitat avançada inclou la bàsica i hi afegeix altres dispositius en funció de les necessitats de les persones. És per això que parlem de teleassistència personalitzada, en la concepció d'una prestació que ha de donar resposta a cada persona, en funció de les seves condicions d'habitabilitat, de relació sociofamiliar o de competències motores i cognitives.

Per tal de fer efectiva la prestació de teleassistència a la Cartera de Serveis d'atenció a la Dependència es procedeix a elaborar el present plec de condicions tècniques que regiran el concert social del servei de teleassistència domiciliària (TAD), d'acord amb el que preveu la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 146, de 22 de novembre de 2018).

1. Objecte

Aquest concert social té per objecte la prestació del servei de Teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears, que s'ha de dur a terme en l'entorn habitual de residència de les persones a les quals el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (en endavant, SAAD) hagi assignat aquest servei mitjançant la corresponent resolució de prestació, de conformitat amb la normativa establerta i tal com es detalla en aquest Plec de condicions tècniques

2. Descripció del servei

2.1. Definició i objectius

2.1.1. Definició

El Servei de Teleassistència Domiciliària (d'ara endavant TAD), és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona en situació de dependència una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la seva permanència en el seu entorn quotidià, i facilitar, dins i fora de la llar, el desenvolupament de les activitats de la vida diària.

La Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència (LAPAD) defineix el TAD, en el seu art. 22, especificant que pot ser un servei independent o complementari al d'ajuda a domicili i que es prestarà a aquelles persones que no rebin serveis d'atenció residencial i sigui establert pel seu programa individual d'atenció.

2.1.2. Objectius

L'objectiu bàsic del servei és mantenir i potenciar l'autonomia de la persona amb dependència perquè pugui romandre en el seu propi domicili el major temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida. Per aquest motiu, els objectius als quals ha d'encaminar-se aquest servei són:

- Prevenir o retardar el deteriorament de les condicions de vida de les persones usuàries i, per tant, de la seva institucionalització innecessària.
- Detectar, prevenir i assegurar la intervenció en situacions de crisi personal, sanitària, d'emergència o de risc.

2.2. Modalitats de la prestació

La TAD es presta fonamentalment a través de la línia telefònica fixa o mòbil. A l'habitatge de l'usuari s'instal·la un dispositiu connectat, mitjançant la xarxa elèctrica i línia telefònica a un centre d'atenció amb el qual es comunica en cas d'urgència, activant un polsador. La persona usuària serà el titular de la línia i aquesta haurà de ser compatible amb el sistema de teleassistència. També es pot prestar per dispositius mòbils, que inclouen la geolocalització fora del domicili.

Per fer efectiva la prestació es compta amb un centre d'atenció (d'ara endavant CA) al qual està connectat l'equip instal·lat al domicili de la persona usuària o el dispositiu mòbil, dotat d'un equipament de comunicacions i informàtic específic i dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei. El Servei de Teleassistència es prestarà observant les mesures d'accessibilitat en cada cas.

Així doncs, la teleassistència es prestarà a través de dispositius domiciliaris fixos o mòbils, amb la prescripció tècnica prèvia, la qual cosa ens permet distingir dues modalitats de TAD personalitzada, la bàsica i la avançada.

La TAD bàsica, als efectes d'aquest concert, es defineix com a :

És el servei prestat únicament dins el domicili de la persona usuària, a través d'un dispositiu o terminal de telefonia. La persona usuària disposarà en el seu domicili d'un terminal, connectat a un CA, que s'activa per pulsació directa o bé accionant la unitat de control remot (dispositiu en forma de penjaroll o polsera que la persona usuària haurà de portar constantment).

La connexió permetrà el contacte verbal "mans lliures" amb el CA. Cada terminal en el domicili durà associada, almenys, una unitat de control remot (d'ara endavant UCR) pel titular del servei i es disposarà de totes les UCR necessàries per a totes les persones convivents (beneficiaris) i sense cost afegit per a aquests.

La TAD avançada, als efectes d'aquest concert, es defineix com a:

Aquella que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica que la persona usuària necessiti, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili, o en ambdós casos, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada.

A més del terminal en el domicili, a proposta del professional responsable del programa individual d'atenció (PIA), podrà dur associats altres dispositius perifèrics del Servei de Teleassistència.

En tots els casos, els dispositius emetran al CA un avís amb codificació diferenciada de la possible situació d'emergència pel qual el dispositiu ha estat dissenyat i programat.

Els serveis i tecnologia associada a la teleassistència avançada, als efectes d'aquest concert, són:

Serveis en el domicili:

- - Telemonitorització preventiva (supervisió remota) que integra al servei de TAD sensors que es connecten als endolls de les diferents habitacions de les llars i es programen per generar alarmes automàtiques quan el sistema detecta un desviament sobre un patró de vida determinat, prèviament configurat.
 - Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuga de gas, d'aigua, de foc i fum)
 - Detecció d'incidències en l'activitat de la persona usuària en el domicili (per exemple, caigudes). La detecció d'aquestes incidències pot alertar sobre una situació que requereixi atenció.

Serveis fora del domicili:

- Supervisió remota i detecció de situacions de risc o emergència, que permeti identificar nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar i que no estigui comprès en el supòsit de supervisió remota en el domicili.
- Teleassistència mòbil amb geolocalització, que permeti un sistema d'alarmes de zona de seguretat.

Per fer efectiva la prestació del servei es posarà a disposició de la persona usuària, entre d'altres, els dispositius tecnològics següents:

- Detectores de caigudes, fugues de gas, d'aigua, de foc, convulsions, enuresi i altres.
- Polsera que contempli com a funcions principals la localització i alertes de zona de seguretat.
- Dispositiu mòbil específic que integri les funcionalitats de la polsera i afegeixi la possibilitat d'emissió i recepció de comunicacions. Han de permetre la geolocalització i la traçabilitat dels itineraris de les persones.
- Aplicació mòbil de Teleassistència (app) per a gestionar els serveis contemplats per part dels cuidadors, enviant missatges SMS o alertes
- Altres dispositius i/o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits en els apartats anteriors.

3. Actuacions i característiques del TAD

La prestació del Servei de Teleassistència (TAD) definit en aquest plec de condicions tècniques es basa d'acord a la Norma UNE 158401:2007 de serveis per a la promoció de l'autonomia personal, gestió de serveis de teleassistència, així com per les disposicions aplicables.

La TAD ha de comprendre, en funció de cada pla personalitzat, les actuacions següents:

- a) Comunicació interpersonal, bidireccional, davant qualsevol necessitat les 24 hores del dia, tots els dies de l'any i garantida. S'ha de donar prestació ininterrompuda del servei en cas d'avaria dels equips, per la qual cosa haurà d'haver-hi un dispositiu de suport independent, que ho permeti.
- b) Operativitat de dispositius domiciliaris fixos que permetin l'atenció dins del domicili i, quan formi part del pla personalitzat, de dispositius mòbils i de geolocalització, com també de dispositius per a l'anàlisi de patrons de vida i de control d'incidències a la llar.
- c) Atenció immediata i adequada davant les comunicacions per activació de la persona usuària al CA, amb resposta en un temps mitjà de 15 segons des de l'entrada de la telefonada. Davant situacions d'emergència sanitària, domiciliària o

social, es mobilitzaran els recursos, a través de personal especialitzat en un temps màxim de 10 minuts.

d) Atenció presencial a la persona usuària quan aquesta sigui necessària, en un temps no superior a 30 minuts des de la recepció de la telefonada al CA. Aquesta atenció la farà la persona de l'entorn assignada segons l'acord assistencial o bé per unitats d'urgència de caràcter assistencial de l'entorn.

e) Prevenció i detecció precoç de les situacions de vulnerabilitat social i risc que puguin donar-se.

f) Seguiment permanent de la persona usuària des del CA, mitjançant telefonades periòdiques (de familiarització, de cortesia i felicitació, de seguiment, de recordatori, de finalització d'absència) amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades de l'expedient sociosanitari de l'usuari.

Les telefonades de seguiment planificades des del CA es faran, com a mínim, cada 30 dies, excepte quan es valori per part dels professionals que la persona usuària necessita per la seva situació social i/o sanitària una freqüència diferent, i sempre prenent com a referència l'últim contacte mantingut.

g) Gestió d'agendes específiques acordades entre l'entitat prestadora del servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o afins, que permetin recordar-los preses de medicació, cites mèdiques o altres activitats d'importància.

h) Telefonades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per als usuaris del servei (recomanacions per onada de calor, prevenció d'estafes o robatoris, campanyes de vacunació, tractament de la grip, entre uns altres). Correspondrà a la Direcció General d'Atenció a la Dependència determinar la planificació de campanyes específiques de prevenció, informació o recollida de dades essencials per a una millor atenció de les persones usuàries.

i) Ús de protocols especials: Atenció en situacions de dol, prevenció del maltractament de les persones dependents, atenció en situacions de contingència i catàstrofes.

j) Realització, per part de l'entitat prestadora del servei, d'almenys una visita domiciliària des de la data d'alta en el servei i les que es facin necessàries, a criteri de

l'entitat, per al seguiment correcte de la prestació, principalment, per a aquelles persones que la seva situació de necessitat ho requereixi (persones que viuen totes soles amb malalties cròniques invalidants). La visita tindrà com a objectiu reassegurar les pautes d'actuació establertes i fer-ne el seguiment.

l) Seguiment mitjançant apps o altres aplicatius per part dels familiars o cuidadors, per a situacions que ho requereixin.

m) Custòdia, amb sistemes de seguretat, de les claus del domicili de la persona usuària o alternatives, de manera que es garanteixi l'accés al domicili i l'atenció en cas d'emergència.

n) Sistema de reparació o reposició gratuïta davant les avaries detectades que afectin la continuïtat del servei en termini màxim de 48 hores. Per tant, s'haurà de disposar d'un sistema de gestió de l'equipament tècnic que asseguri el manteniment preventiu i correctiu.

- Comprovació del correcte funcionament dels equips per mesuratge automàtic (autotest)
- Transmetre al/s tècnic/s responsable/s del cas les incidències i necessitats de la persona usuària detectades a través del sistema i que requereixi d'una intervenció posterior a la realitzada davant una situació imprevista o d'emergència atesa des de la central.

4. Persones usuàries

4.1.Requisits per gaudir del servei.

Els requisits per a gaudir del Servei de Teleassistència són:

- a) Tenir reconeguda la situació de dependència en els termes establerts per la LAPAD, en algun dels graus reconeguts per l'òrgan competent i que, a través de la corresponent resolució, hi sigui assignat el Servei de Teleassistència com a prestació més adequada.
- b) Disposar d'un servei telefònic o de comunicació compatible amb el sistema de teleassistència.

4.2. Tipologia de persones usuàries

Les tipologies de persones usuàries seran les següents:

— Titular del servei (tipus A):

Disposa del terminal i de la UCR i reuneix tots els requisits per ser persona usuària segons el punt 4.1. Quan el seu pla personalitzat ho especifiqui pot disposar també d'un o diversos dels serveis següents:

- Detecció de fugues i incidències (caigudes).
- Monitorització de patrons de vida i emissió d'alertes.
- Teleassistència mòbil, amb geolocalització.

— Persona usuària amb UCR addicional (tipus B):

És la persona que, convivint amb el titular del servei, reuneix també els requisits per ser persona beneficiària del servei del punt 4.1. Disposarà d'una unitat de control remot addicional per al seu ús exclusiu. Substituirà a la persona titular en cas que aquesta causi baixa.

En un domicili hi ha d'haver sempre un sol titular del servei (tipus A), que és la persona a nom de la qual consta el terminal que hi ha instal·lat. La cobertura dels usuaris tipus B serà il·limitada i aquestes persones no computaran a l'hora de comptabilitzar mensualment els terminals instal·lats. Pels usuaris de tipus B no s'abonarà cap quantia a l'entitat prestadora del servei, atès que ells utilitzen també el mateix terminal que s'ha instal·lat en el domicili on conviu amb l'usuari de tipus A.

4.3. Drets i obligacions dels usuaris del Servei de Teleassistència

Les persones usuàries del Servei de Teleassistència tindran, amb caràcter general, els drets següents:

- a) Rebre el servei sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, excepte en el referent als requisits i criteris de preferència establerts.

- b) Ser informat, en termes comprensibles, dels seus drets i obligacions així com sobre el reglament i normativa que regula el servei segons l'estipulat en el contracte assistencial abans de l'inici de la prestació.
- c) Ésser atesos en català o castellà segons les seves preferències.
- d) Rebre un tracte correcte i respectuós per part del personal que intervé en el servei.
- e) La confidencialitat de les seves dades, i al secret professional sobre les informacions obtingudes, d'acord amb el que estableix la legislació de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre) així com l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant l'administració responsable del fitxer de dades personals.
- f) Rebre les prestacions del servei amb màxima diligència i qualitat, en els termes establerts reglamentàriament.
- g) Sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de 6 mesos, així com a la renúncia definitiva del servei.
- h) Ser informat amb antelació davant qualsevol modificació en les condicions de la prestació del servei.
- i) Participar activament en la planificació, execució i revisió del seu Pla d'Atenció Individual.
- j) Expressar la seva opinió o reclamació sobre el servei així com cessar o suspendre el servei per voluntat pròpia, seguint els procediments acordats.
- k) Rebre de manera continuada la prestació del servei, mentre estigui en situació i condicions de necessitar-ho i ser orientat cap a recursos alternatius que siguin necessaris.
- l) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora.

Les persones usuàries del Servei de Teleassistència tindran, amb caràcter general, les obligacions següents:

- a) Complir les normes i condicions del servei seguint els aspectes acordats al Pla Individual d'Atenció (PIA), així com facilitar les dades i documentació fidedigna exigida pel servei.
- b) Facilitar la valoració, seguiment i control de la prestació incloent l'accés al domicili al personal que, degudament acreditat, hi acudeixi.
- c) Comunicar amb antelació qualsevol trasllat fora del domicili que impedeixi la prestació del servei així com informar de qualsevol canvi de la seva situació

personal, familiar o econòmica que pugui donar lloc a la modificació, suspensió o finalització del servei.

- d) Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei respectant la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.
- e) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- f) Comunicar al CA, amb prou antelació qualsevol absència temporal del domicili, que impedeixi la prestació del servei.
- g) Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el servei i facilitar el lliurament del terminal i UCR.
- h) Manipular adequadament i amb responsabilitat els aparells cedits per a la prestació del servei (terminal i UCR).
- i) Permetre l'accés al domicili als professionals del servei, per a la revisió, manteniment, reposició i retirada de la tecnologia quan sigui necessari.
- j) Complir la normativa i règim de funcionament de la prestació del servei.
- k) Facilitar les dades de contacte de familiars o amics als quals s'hagi d'avisar en cas de necessitat.
- l) A l'abonament, en cas de copagament del servei, de l'aportació econòmica corresponent d'acord amb la normativa establerta.

5. Gestió de la prestació de teleassistència

5.1. Circuit de processos

D'acord a les condicions previstes en aquest plec de condicions tècniques i d'acord a la Norma UNE 158401:2007, s'aplicaran les condicions que es descriuen tot seguit, així com l'execució dels circuits de processos per a la gestió de la prestació, que s'acordi entre l'Administració i l'entitat prestadora del servei.

5.2. Accés al servei

L'accés al servei per a persones en situació de dependència es farà mitjançant resolució d'assignació de prestacions.

La Direcció General d'Atenció a la Dependència comunicarà a l'entitat prestadora del servei la proposta d'alta en el servei, d'acord amb la resolució de la prestació i facilitarà a l'entitat prestadora del servei la resta de dades per a la posada en funcionament del servei: dades d'identificació de la persona usuària i del seu cuidador/a (DNI, targeta sanitària, telèfon/s de contactes de la persona usuària), informe mèdic, PIA i, si escau, resolució de copagament.

L'entitat prestadora del servei està obligada a atendre totes les propostes d'altres, llevat que no es pugui localitzar la persona usuària activant el protocol pertinent. L'entitat prestadora del servei atindrà les propostes d'alta segons l'ordre establert per la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

5.2.1. Inici de la prestació, alta en el servei i Instal·lació de terminals o dispositius

5.2.1.1. Inici de la prestació

L'entitat prestadora del servei es responsabilitzarà de contactar amb les persones usuàries del servei, designades per la Direcció General d'Atenció a la Dependència, i d'oferir informació sobre el funcionament i condicions del servei així com les modalitats de la intervenció més adequades d'acord a les necessitats, sense perjudici de les actuacions que pugui dur a terme l'Administració autonòmica.

S'haurà d'iniciar la prestació del servei com a màxim en els 15 dies naturals de la recepció de la proposta d'alta.

Amb l'informe tècnic previ, elaborat per la Direcció General d'Atenció a la Dependència, es poden preveure altes al servei per situacions d'urgència, principalment després d'altres hospitalàries, en un màxim de 72 hores.

Durant el període de temps previ, l'entitat prestadora del servei, mitjançant la figura professional del coordinador tècnic, haurà de contactar amb la persona usuària i concertar visita al domicili, preferiblement amb la presència de qualche familiar i oferint un marge horari de dues hores, amb el treballador/a social del servei que correspongui a fi de:

- Presentar-se com a interlocutor davant qualsevol incidència que la persona usuària vulgui expressar sobre el funcionament del servei facilitant les dades de contacte.
- Valorar les necessitats específiques d'atenció de la persona usuària i recollida de dades pel document informe que inclou: estat de salut, medicació, recursos privats a mobilitzar si escau, identificació de persones de contacte i la seva disponibilitat de claus de l'habitatge, serveis i recursos públics i privats de la seva zona, etc.

- Proporcionar informació, clara i concisa sobre les característiques del servei i les condicions de qualitat que inclourà:
 - Termini per a la instal·lació i inici de la prestació, així com de resolució d'avaries.
 - Prestacions del servei, així com el procediment per gestionar comunicacions, avisos, incidències, reclamacions, suspensions temporals o definitives o altres circumstàncies.
 - Característiques, funcionament i ús correcte de l'equipament, incloent informació gràfica. Autorevisió de control tècnic del sistema.
 - Drets i obligacions per a la prestació del servei.
 - Garantia del compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i condicions de qualitat per a la prestació del servei.

El protocol de les dades mínimes sobre la persona usuària i la informació a facilitar sobre el servei ve definit en l'annex I d'aquest plec de condicions tècniques.

5.2.1.2. Alta en el servei

S'instal·larà el terminal i UCR corresponents i es produirà l'alta en el Servei, en els terminis establerts anteriorment. La data d'efectes a reflectir en el sistema informàtic serà el primer dia d'inici del servei.

Se subscriurà un document de conformitat d'ambdues parts amb les condicions de la prestació del mateix, que s'acollirà al model de l'annex IV, i inclourà, com a mínim:

- Dades d'identificació de les parts
- Data i lloc
- Objecte del contracte i titularitat del servei
- Definició, característiques del servei.
- Lliurament i custòdia de claus, si escau, amb autorització expressa per a l'ús exclusiu de la prestació del servei.
- Propietat de l'equipament, cessió a tercers i delimitació de responsabilitats
- Autorització per a la gravació, cessió i tractament de dades d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la seva normativa de desplegament.
- Condicions del servei si sorgeix la necessitat d'entrar al domicili com a conseqüència d'una emergència.

- Actuacions davant queixes i reclamacions.
- Signatura de la persona usuària i del representant de l'entitat prestadora del servei.

L'entitat prestadora del servei haurà de registrar i custodiar el document contractual i l'expedient de la persona usuària que podrà ser requerit, en qualsevol moment, per l'Administració. En cas de baixa del servei, l'entitat prestadora del servei haurà de conservar l'expedient durant el temps legalment establert.

Si es produeix el lliurament de claus del domicili de la persona usuària a l'entitat prestadora del servei es farà amb l'autorització prèvia per escrit. En tot cas, la responsabilitat de la utilització que es faci vincula directa i exclusivament a l'entitat prestadora del servei i la persona usuària.

5.2.1.3. Instal·lació de terminals o dispositius

La instal·lació dels terminals o dispositius necessaris pel funcionament del servei en el domicili de la persona usuària es produirà en un temps no superior als 15 dies naturals des de la data de comunicació de la concessió de la prestació a l'entitat prestadora del servei per part de la Direcció General d'Atenció a la Dependència. En el cas que la Direcció General d'Atenció a la Dependència el valori com a urgent la instal·lació el servei, s'haurà de fer en el termini màxim de 72 hores.

La instal·lació ha d'esser feta per operaris especialitzats que seran els responsables d'oferir informació a la persona usuària en relació al funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, així com de la demostració d'ús i verificació.

El servei es durà a terme en el domicili determinat com a residència habitual de la persona usuària. En cas d'absència de la persona usuària en el domicili en l'horari acordat, l'entitat prestadora del servei iniciarà el protocol d'absència domiciliària a fi de demanar informació sobre els motius de l'absència i actuacions dutes a terme.

5.2.2. Garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic

S'ha de disposar d'un sistema de gestió de l'equipament tècnic que garanteixi el manteniment preventiu i correctiu. En tot cas, els equips estaran programats per a una comprovació automàtica periòdica (*autotest*) com a mínim cada 15 dies. Les avaries detectades que afecten a la continuïtat del servei, les reparacions, reposicions o substitucions del terminal o sistemes perifèrics, en general, s'han de fer en un període no superior a 48 hores següents a la detecció de l'avaria. A tal efecte, s'haurà de disposar d'un estoc mínim anual de terminals fixos no inferior a 5% sobre el total de dispositius instal·lats que en permeti la reposició immediata. Quan la reposició sigui causada per una utilització indeguda, l'entitat prestadora del servei podrà cobrar a la persona usuària el cost de reposició.

El desplaçament al domicili es farà sempre prèvia concertació amb la persona usuària. Una vegada reparat o substituït, es faran les proves pertinents per comprovar el correcte funcionament.

5.3. Procediment de la prestació

5.3.1. Comunicacions d'atenció personal

La persona usuària ha de poder comunicar-se directament amb el CA i els teleoperadors seran els encarregats d'atendre-la, amb respecte i amabilitat. La comunicació s'ha de poder efectuar indistintament en català o castellà.

El sistema informàtic oferirà immediatament prou informació sobre la persona usuària, recursos a mobilitzar i procediments d'actuació davant qualsevol incidència. Les telefonades ateses en el CA produiran l'activació del sistema informàtic mostrant la codificació de la persona usuària amb:

- Identificació de la trucada (nom de la persona usuària i idioma triat de comunicació).
- Identificació del terminal o polsador que genera l'alarma.
- Dades més rellevants de la persona usuària.
- Accés a l'expedient complet.
- Recursos a mobilitzar.
- Procediments d'actuació davant incidències.

Els teleoperadors han d'identificar-se com a Servei de Teleassistència *del Govern Balear*. Cal informar que la conversa mantinguda serà enregistrada segons el requisits que marca la legislació. Les comunicacions per activació de la persona

usuària que es reben en el CA s'han de respondre en un temps mitjà de 15 segons (temps que comença a comptar des de l'entrada de la trucada en el Centre d'Atenció) i el teleoperador ha de recollir informació diligentment sobre el tipus i gravetat de la incidència.

Per seguretat del sistema, la telefonada, una vegada generada per la persona usuària, només podrà ser acabada des del CA. En tots els casos, a més de disposar del suport dels protocols d'actuació, el/la teleoperador/a ha de comptar amb el suport del responsable del CA que, davant qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adequada en cada situació.

Les comunicacions bidireccionals comprenen les modalitats següents:

1a. Comunicació informativa. Serveixen per facilitar l'intercanvi d'informació amb la persona usuària de forma clara, senzilla i comprensible. Inclourà continguts temàtics concrets que podran estar relacionats amb actuacions generals de caràcter preventiu tals com, estímul d'hàbits de vida saludables, promoció de vida social activa, adopció de mesures de protecció específiques davant situacions de caràcter estacional o conjuntural o amb la intensificació del seguiment de persones usuàries d'alt risc.

La informació pot ser elaborada per la Direcció General d'Atenció a la Dependència o per l'entitat prestadora del servei. En aquest darrer cas, la informació transmesa ha de ser aprovada prèviament per la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

2a. Comunicació d'emergència. Es produeixen per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona usuària o del seu entorn, que requereix l'actuació i, si escau, mobilització immediata de recursos propis de la persona usuària, recursos socials o sanitaris, d'emergència o de forces de seguretat, en un temps màxim de 10 minuts.

3a. Comunicació d'agenda, recordatoris i actualització periòdica de seguiment i atenció personal. D'acord amb el disposat pel titular del servei i conforme als desitjos manifestats per la persona usuària, el CA ha d'efectuar telefonades a cada persona usuària amb l'objectiu de realitzar seguiment de la seva situació i transmetre una sensació de suport i confiança, així com recordar cites mèdiques, presa de medicació, activitats o gestions amb la periodicitat o freqüència suficient per donar cobertura a les necessitats d'agenda de la persona usuària.

Es tractarà de telefonades d'acompanyament, atenció i comunicació interpersonal, dirigides a mantenir el contacte amb les persones usuàries, interessar-se pel seu estat físic i anímic i estimular hàbits de vida saludables. Es realitzaran sempre seguiments telefònics després d'haver-se produït una situació d'emergència o en dies posteriors a un alta hospitalària. La Direcció General d'Atenció a la Dependència podrà proposar a la entitat prestadora del servei telefonades programades de caràcter preventiu, acompanyament i especial vigilància de situacions en risc.

En termes generals, el CA farà telefonades planificades de seguiment a la persona usuària cada 30 dies, a excepció que s'acordi expressament una altra freqüència i s'aprofitaran per actualitzar dades. En aquesta comunicació, es comprovarà l'estat físic i anímic de la persona usuària amb l'objectiu de transmetre suport i confiança i comprovar, si escau, la convivència, presència i atenció del cuidador no professional en els termes acordats amb l'administració.

4. Suggerències i reclamacions: el servei ha de disposar d'un sistema de gestió de reclamacions en què qualsevol persona usuària pot fer arribar una queixa o suggeriment derivat de la prestació del servei. La interposició d'una reclamació es pot fer per diferents vies:

- a) Les persones usuàries del servei o bé els seus familiars podran fer arribar les reclamacions al CA, mitjançant el dispositiu de TAD. En aquest cas, el personal teleoperador edita la queixa amb una breu descripció de la reclamació per ésser gestionada i s'elabora l'informe de reclamacions.
- b) Les persones usuàries del servei o bé els seus familiars podran fer arribar les reclamacions via telefònica al coordinador tècnic del servei. En aquest cas es recull la queixa amb una breu descripció, el mitjà pel qual es va recollir i aquesta s'ha de transmetre al CA per tal d'enregistrar-la al sistema de reclamacions i realitzar l'obertura de l'informe de reclamacions.
- c) Els serveis socials municipals també podran derivar a l'entitat prestadora del servei una queixa pròpia o bé de la persona usuària del servei. En aquest cas, s'haurà d'omplir el full de reclamació o suggeriment de l'usuari i enviar-lo via correu electrònic a l'entitat prestadora del servei amb còpia a la Direcció General d'Atenció a la Dependència que serà enregistrada al sistema de reclamacions. En tot cas, l'entitat prestadora del servei concertarà una visita domiciliària i lliurarà un informe final.

5. Control d'absències domiciliàries: es sol·licitarà a totes les persones usuàries la comunicació d'aquelles absències del domicili superiors a 48 hores i es farà el seu control des del CA mitjançant telefonada per verificar si la tornada s'ha efectuat en la data prevista.

5.3.2. Actuacions d'emergència i mobilització de recursos

La resposta davant una comunicació d'emergència es farà seguint el protocol que es descriu tot seguit i atenent els nivells següents:

- **Nivell 1** (resposta verbal). Davant qualsevol comunicació d'emergència, el personal del CA, mitjançant una escolta activa, ha d'avaluar la situació i determinar el motiu de la telefonada. En primera instància, ha de tractar de solucionar la demanda rebuda amb l'atenció personal, informació o suport telefònic. En cas contrari, es procedirà al nivell següent.
- **Nivell 2** (resposta verbal amb mobilització de recursos). L'actuació davant emergències amb mobilització de recursos haurà de passar a segon nivell en els casos següents:
 - Quan des del CA, no s'hagi pogut mantenir un diàleg amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
 - Quan s'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.
 - Per falta de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de la seva xarxa habitual de contactes i a requeriment d'aquests i després de no haver tingut notícies o comunicació des del CA.
 - Per informació facilitada pels professionals de referència tant dels Serveis Socials Municipals com de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, sempre que la necessitat d'actuació no fos competència específica de l'entitat prestadora del servei de TAD (control de persones usuàries en el domicili, contacte amb familiars, entre altres).

Si de la informació recollida pel CA es desprèn la necessitat de mobilitzar altres recursos el seu requeriment s'ha de fer de manera immediata. Una cobertura territorial efectiva ha de tenir en compte els recursos d'atenció presencial propis i comunitaris. Es durà a terme una bona coordinació i ús dels recursos comunitaris que puguin intervenir en determinades situacions de risc o emergència i que també han de formar part del disseny complet del servei a prestar.

El CA es posarà en contacte amb les persones de referència i/o els recursos de la persona usuària amb la finalitat d'informar-los de la situació i procedir a la seva mobilització, si escau.

En el cas que la persona usuària no disposi d'aquests recursos i la situació d'emergència ho requereixi, es mobilitzarà l'atenció immediata de recursos sanitaris, socials o d'emergència.

- **Nivell 3** (derivació a un recurs especialitzat). Actuació en cas de ser necessari el trasllat de la persona usuària a un centre especialitzat. En aquest cas, el CA realitzarà el seguiment del trasllat i confirmarà que s'ha produït l'ingrés. Aquest nivell i l'atenció finalitzarà amb l'ingrés de la persona usuària en el centre especialitzat o amb el trasllat de nou al seu domicili si l'ingrés no procedeix.

En els casos d'actuació del nivell 2 i 3, durant els dies successius el CA haurà de fer telefonades de seguiment fins que la situació d'emergència s'estabilitzi. En tots els casos, es procedirà a comunicar, via electrònica/sistema informàtic, els professionals de referència de la persona usuària en les 24 hores següents, la situació d'emergència produïda i el tractament donat a la mateixa.

En totes les comunicacions d'emergència, es prioritzarà la mobilització dels recursos propis de les persones usuàries si amb aquests n'hi hagués prou per a la resolució de la situació. Per a l'adequada atenció de les situacions plantejades, el CA ha de disposar d'un registre actualitzat dels recursos d'atenció d'emergència existents en la seva àrea d'atenció.

5.3.3. Avisos produïts automàticament pel sistema

Aquest tipus d'avisos podran ser produïts per avaries tècniques en el sistema, generades per:

- Tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica.
- Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- Baixa càrrega de les bateries del terminal.
- Baixa càrrega de la bateria de la UCR.
- Altres.

El CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei immediatament. En general, l'entitat prestadora del servei disposarà els mitjans perquè les comunicacions bidireccionals siguin i quedin registrades durant 5 anys, codificades coherentment per nivells i subnivells, atenent a la classificació recollida en l'annex III.

5.3.4. Tramitació de suspensions i baixes en el servei

En termes generals, s'aplicarà la normativa per la qual s'estableixen els principis generals per a la regulació del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència de les Illes Balears.

Per sol·licitud de la persona usuària o comunicació de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, es produirà la suspensió temporal per temps limitat en aquelles situacions d'absència temporal del domicili (hospitalització, ingrés residencial d'estància temporal o altres absències programades, etc.), interrompent el servei el temps que duri entre la persona usuària i el CA per un període no superior a 6 mesos.

La suspensió temporal es pot produir en dues modalitats:

- Absència domiciliària: situació que es produeix per la comunicació d'una absència en el domicili de la persona usuària durant un període no superior a un mes. Durant aquest període no es retirarà l'equipament del TAD del domicili i es procedirà a facturar el cost total del servei que correspongui.
- Baixa temporal: situació que es produeix per la comunicació d'una absència del domicili de la persona usuària superior a un mes amb un màxim de 6 mesos. Davant aquesta situació, es retirarà l'equipament del TAD del domicili per la qual cosa no s'abonarà cap factura a l'entitat prestadora del servei mentre duri aquesta situació de baixa temporal. De igual manera, es suspendrà temporalment per causes imputables a la persona usuària (impagament de la quota econòmica corresponent, si escau, absències no programades, etc.).

Acabat aquest període, i si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el servei, es reactivarà l'atenció en les condicions en les quals es feia.

Les peticions de suspensió i de reactivació rebudes per l'entitat prestadora del servei seran comunicades a la Direcció General d'Atenció a la Dependència amb

potestat de determinar si es prorroga el període de suspensió, si es reinicia el servei en les mateixes condicions inicials o es dóna la baixa definitiva.

Les persones usuàries del TAD hauran d'estar prou informades del procediment a seguir per activar la suspensió o baixa temporal, períodes màxims així com la seva reactivació.

Igualment, una vegada transcorreguts els 6 mesos, i si la persona usuària no ha comunicat la reactivació del servei, es donarà la baixa o cessament definitiu del servei. En aquest cas, la Direcció General d'Atenció a la Dependència informará amb una alerta de baixa del servei al sistema informàtic.

Serán causes de baixa definitiva les establertes en la legislació vigent en la Comunitat Autònoma en matèria de prestació de serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència de les Illes Balears i, en seu defecte, els supòsits següents:

- Defunció de la persona usuària.
- Canvi de Programa Individual d'Atenció (PIA) per canvi de situació de necessitat amb assignació d'un altre prestació incompatible amb el Servei de Teleassistència (ex. ingrés residencial).
- Trasl·lat definitiu a un altre comunitat autònoma.
- Esgotar el termini màxim de suspensió temporal (superior a 6 mesos) sense justificació o trasl·lat indefinit de residència.
- Incompliment d'alguna de les condicions o dels requisits específics exigits per a determinar el dret al servei.
- Per incompliment de la corresponsabilitat que li correspon a la persona usuària que dificultin o facin inviable la prestació del servei. Es procedirà a la seva baixa prèvia comunicació de la seva motivació la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- Per renúncia expressa de la persona usuària o del seu representant legal, a continuar rebent el servei que li va ser concedit.

En el procés de baixa definitiva, l'entitat prestadora del servei haurà de tenir en compte que la sol·licitud podrà ser notificada per diverses vies:

- La persona usuària o els seus familiars ho comuniquen directament al treballador/a social responsable del seu expedient de dependència en el seu

centre municipal de serveis socials. En aquest cas, el treballador/a social proposarà la baixa definitiva de la prestació del servei.

- La persona usuària presenta la sol·licitud de baixa al registre de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

En cas de modificacions de les condicions del servei establertes pel Programa Individual d'Atenció (PIA), es procedirà de igual forma que en el cas d'alta al servei: l'Administració ho comunicarà a l'entitat prestadora del servei mitjançant una alerta de modificació en l'aplicació informàtica.

L'entitat prestadora del servei retirarà, amb la citació prèvia de la persona usuària, el terminal i els dispositius perifèrics, si escau, signant un informe d'intervenció tècnica com a comprovant de la retirada de la instal·lació. En cas que la persona usuària hagi cedit les claus del domicili, l'entitat prestadora del servei serà l'encarregada de tornar-les.

En tots aquests casos, l'entitat prestadora del servei estarà obligada a comunicar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència, qualsevol baixa de la prestació que es produeixi perquè es pugui notificar la persona usuària.

5.3.5. Incidències i reclamacions sobre la prestació del servei

L'entitat prestadora del servei notificarà a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la relació d'incidències que es produeixin respecte a les altes i baixes de les persones usuàries al servei, així com les relacionades amb la gestió del servei i resolució de les queixes i reclamacions, d'acord amb el procediment de coordinació i informació establert en el present plec i/o instruccions de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

5.4. Participació econòmica de les persones usuàries del servei

Les persones usuàries del servei participaran en el finançament de la TAD avançada, s'escau, d'acord amb la seva capacitat econòmica i cost del servei, segons la normativa vigent. La TAD bàsica és gratuïta per a les persones usuàries.

L'Administració, s'escau, comunicarà a l'entitat prestadora del servei la participació econòmica de la persona usuària. Correspondrà a l'entitat prestadora del servei el cobrament de les tarifes que ha d'abonar cada persona usuària mensualment en funció de la modalitat de la prestació, amb la justificació

corresponent. Aquesta aportació de la persona usuària es descomptarà del cost total mensual a facturar per l'entitat prestadora del servei a l'Administració. Quan l'alta en el servei no es faci efectiva el primer dia de mes, el primer pagament de la persona usuària serà la part proporcional de dies de servei actiu del mes d'alta (des del dia d'alta fins el darrer dia del mes). Així mateix, quan es produeixi la baixa definitiva del servei, el darrer pagament de la persona usuària serà la part proporcional de dies de servei actiu del mes de baixa (des del primer dia del mes fins el dia de la baixa).

El cost de les telefonades establertes pel sistema serà compartit entre el titular del servei i l'entitat prestadora del servei, sent el preu màxim assumit per la persona usuària el d'una telefonada de tarifació local.

6. Recursos humans

6.1. Aspectes generals

Pel que fa als recursos humans, l'entitat prestadora del servei ha d'assumir:

- La selecció i la gestió del personal (cobertura del servei, baixes, vacances, incidències, etc.). L'entitat prestadora del servei és la responsable del compliment de les obligacions en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscos laborals i tributaris, amb independència de les facultats de control i inspecció que legalment corresponguin a la Comunitat Autònoma.
- El servei ha de disposar d'una dotació de personal amb l'adequada capacitat i suficient estructura per a gestionar el servei amb garantia de qualitat i eficiència en totes les àrees contemplades en el present plec. L'horari de prestació del servei serà de 24 hores al dia durant tots els dies de l'any, i ha de cobrir les absències per vacances o absències laborals.
- La formació inicial i continua del personal, així com la supervisió i el suport tècnic al personal que garanteixi la qualitat en la prestació del servei. En el cas de personal amb discapacitat, ha de disposar de llocs de treball adaptats adequadament, que compleixin la normativa pertinent.

6.2. Funcions i ràtios dels professionals del servei de Teleassistència

L'entitat prestadora del servei haurà de disposar de les ràtios i perfils professionals que garanteixin els recursos disponibles per a cada torn, així com tenir capacitat de resposta per organitzar serveis a curt termini o posada en

marxa de serveis imprevistos. En cas de vaga, l'entitat prestadora del servei disposarà dels serveis mínims que garanteixin la prestació.

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb el personal següent:

▪ **Director o directora del Servei de Teleassistència.**

És el màxim responsable del TAD, encarregat de planificar, dirigir, desenvolupar i avaluar el compliment dels objectius, i també d'assignar els recursos necessaris per assegurar que el servei garanteixi a la persona usuària una resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament, tot això d'acord amb el que s'estableix en aquest plec de condicions tècniques. Entre les funcions específiques que li corresponen, hi ha les següents:

- Interlocució general amb la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- Gestió del personal: selecció, organització, resolució de les dificultats de gestió i atenció.
- Gestió econòmica i control de la qualitat del servei.
- Elaboració de la memòria anual de gestió del servei TAD.

L'entitat prestadora del servei haurà de garantir la total disponibilitat horària del director del servei i la comunicació permanent en cas d'emergència i haurà de designar un substitut vàlid en la seva absència, prèvia comunicació a la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

Pel que fa al perfil professional, haurà de disposar de titulació acadèmica universitària, experiència professional acreditada, documentalment, en serveis socials amb un mínim de dos anys.

L'entitat prestadora del servei haurà de disposar d'una oficina ubicada a Palma, que haurà de comptar, com a mínim, amb els professionals següents:

▪ **El/La responsable del Centre d'Atenció**

És el professional que garanteix la correcta direcció del personal del CA i del funcionament del equipament tecnològic així com la gestió eficaç de les telefonades i la mobilització de recursos necessaris, si escau, davant una situació d'emergència.

Pel que fa al perfil professional, haurà de disposar de titulació acadèmica universitària i experiència mínima d'un any acreditada en serveis similars, així com en coordinació d'equips de persones, gestió de programes d'emergència social i sanitària i coneixements dels mitjans tecnològics del CA. Els coneixements dels mitjans tecnològics del CA s'acreditaran per un dels mitjans següents :

- Memòria descriptiva de funcionament de la tecnologia que s'aplica en el CA (elements, comunicabilitat, característiques dels aparells, etc.), firmada pel responsable de l'esmentat centre.
- Cursos de formació específics sobre tecnologia de comunicació i/o teleassistència, amb una durada mínima de 15 hores.

▪ **El/La coordinador tècnic del servei**

És el responsable tècnic de la coordinació, la gestió i l'organització del servei. Estableix actuacions a partir de les demandes de les persones usuàries, així com actuacions de caràcter preventives i de seguiment, en coordinació amb l'entorn familiar i social. Per executar la seva feina, s'haurà de desplaçar a les diferents illes on hi hagi terminals instal·lats o casos sol·licitants. Entre les seves funcions específiques es defineixen les següents:

- Interlocució tècnica amb la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- Recollida inicial i actualització permanent de dades de les persones usuàries i recursos de l'entorn sociofamiliar en coordinació amb els professionals de referència de dependència i/o de serveis socials.
- Lliurament de la documentació explicativa de la prestació a la persona usuària i de la signatura del document de conformitat.
- Visites al domicili de la persona usuària tant per a la posta en marxa del servei com pel seu seguiment necessàries i pautades segons aquest plec de condicions tècniques o designades pel titular de la prestació. Es prioritzarà la seva intervenció en aquelles situacions en que no s'ha mantingut cap contacte amb la persona usuària durant el període d'un mes, situacions de solitud i d'isolament, existència de queixa sobre el funcionament de l'equip o a demanda dels professionals de referència de la persona usuària.
- Determinar les pautes d'actuació de les persones usuàries promovent el contacte amb el seu entorn sociofamiliar.
- Coordinació amb el/la treballador/a social responsable de l'elaboració del programa individual d'atenció de dependència de la persona usuària.
- Atendre la gestió d'incidències, queixes i reclamacions dels usuaris del servei i donar-les resposta.

- Organitzar, dirigir i coordinar el personal al seu càrrec per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Elaboració d'informes de les persones usuàries, així com planificació, avaluació i realització de propostes de futur del servei.
- Qualsevol altra funció no detallada anteriorment i que indiqui la legislació específica vigent.

Perfil professional: haurà de disposar de diplomatura/grau universitari d'orientació social (treball social, psicòleg, educador social, etc.) i experiència professional, acreditada documentalment, en serveis socials i/o sanitaris amb un mínim de dotze mesos. Ha de disposar del certificat B2 de català.

▪ **El/la teleoperador/a**

És la persona responsable de la gestió de les telefonades a la persona usuària, d'acord amb les instruccions, els protocols i les pautes d'actuació personalitzada. Entre les seves funcions específiques es defineixen les següents:

- Atenció i seguiment de comunicacions i avisos: recepció de la telefonada, avaluació de la situació, resolució, mobilització de recursos adients i seguiment de l'actuació.
- Atenció, control i seguiment de les agendes segons les pautes establertes en el present plec de condicions tècniques, actualitzant les dades en l'expedient informàtic de la persona usuària.
- Derivació de les alarmes codificades com a emergències sanitàries que requereixen d'una actuació específica.
- Fer les reunions de seguiment establertes amb el coordinador tècnic del servei pel control de l'activitat general, resoldre incidències i establir mecanismes de millora.

La presència mínima de teleoperadors en el CA es determinarà segons els nombre de terminals en ús amb que compti l'entitat prestadora del servei. A partir dels 1.000 terminals s'ha de fer un increment de 1.750 hores de treball efectiu dels teleoperadors o equivalent a la contractació d'una (1) persona a jornada completa que, en cap cas, podrà ser inferior a la presència real de teleoperadors que tot seguit s'especifica segons les taules recomanades per la Norma UNE:

Nre. d'hores de treball efectiu dels/de les teleoperadors/ores respecte al nombre de terminals

	Nombre de terminals			
	Fins a 1.000	De 1.001- 5.000	5.001- 7.500	Més de 7501
Total hores/any treball efectiu teleoperadors/es	8760	Increment de 1750 h/tram de 500 terminals addicionals	Increment de 1750 h/cada tram de 575 terminals addicionals	Increment de 1750 h/ cada tram de 650 terminals addicionals
Nota: a partir dels mil terminals s'ha de fer un increment de 1750 hores de treball efectiu dels/de les teleoperadors/ores o equivalent a la incorporació d'una persona a jornada completa				

Els/Les teleoperadors/ores disposaran del temps necessari per a tasques de coordinació amb la resta de personal del servei. El nombre total i distribució de teleoperadors haurà de garantir:

- La prestació del servei les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.
- Totes les comunicacions rebudes han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons a partir de l'entrada de la telefonada en el CA.
- La realització de les comunicacions informatives i de seguiment de la persona usuària descrites en el present plec de condicions tècniques.

Perfil professional: haurà de disposar d'experiència en llocs de similars característiques amb experiència professional mínima de sis mesos. Prèvia a la seva incorporació al lloc de treball, ha de superar el període de formació inicial, amb els continguts establerts en l'apartat 6.3. sobre formació del personal, organitzat i certificat per l'entitat prestadora del servei. A més, ha de disposar del certificat B2 de català.

▪ **Tècnic/a instal·lador/a**

És el responsable de l'assistència tècnica a les persones usuàries. Específicament, dur a terme totes les actuacions relacionades amb els equips tècnics: instal·lació,

reparació i manteniment dels terminals al domicili i la informació sobre el seu funcionament i neteja.

Perfil professional: Ha d'acreditar formació professional en el camp de l'electricitat, telefonia i electrònica i experiència acreditada mínima d'un any en llocs de similars característiques. Abans que s'incorpori al lloc de treball, ha de superar el període de formació inicial, amb els continguts establerts en l'apartat 6.3. sobre formació del personal, organitzat i certificat per l'entitat prestadora del servei.

L'entitat prestadora del servei ha de tenir prou nombre d'instal·ladors per cobrir les instal·lacions i resoldre qualsevol incidència tècnica amb l'equipament tècnic domiciliari segons les especificacions descrites en aquest plec de condicions tècniques.

El personal esmentat dependrà exclusivament de l'entitat prestadora del servei. Aquesta tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró, i haurà de complir, en relació amb el seu personal, les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals.

D'acord amb el que preveu l'article 71 del VI Conveni Col·lectiu marc estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal, l'entitat prestadora del servei té l'obligació de subrogar-se com a empresari en les relacions laborals dels treballadors adscrits al servei de teleassistència domiciliària. La relació i les condicions laborals dels treballadors subrogables es detallen en el document annex VI a aquest plec tècnic.

6.3. Formació del personal

L'entitat prestadora del servei haurà de garantir que el personal que fa els treballs comptin amb la formació i competència necessària per prestar el servei amb qualitat. Haurà de mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb les titulacions, experiència i formació continua de l'equip de treball.

S'ha de garantir que el personal del Servei de Teleassistència Domiciliària compti com a mínim amb la formació següent:

- Formació inicial, que inclogui:

- Formació comú (descripció general de l'entitat prestadora del servei, política de qualitat de l'entitat, prevenció de riscos laborals, organització del servei, programa de treball, sistema de millora contínua, etc.).

- Formació específica de cada lloc relacionada, com a mínim, amb els aspectes següents:

- a) Atenció i comunicació.

- b) Tecnològica.

- c) Gestió del servei

7. Recursos materials i tecnològics

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb els mitjans materials i tecnològics necessaris per a la gestió i execució del servei en compliment de la normativa aplicable en matèria de telecomunicacions i mediambiental vigent. El sistema tecnològic i de comunicació emprat haurà d'oferir la màxima compatibilitat que garanteixi l'accés al servei de totes aquelles persones que ho requereixin i sense costos addicionals.

Per a una prestació del servei correcta, l'entitat prestadora del servei disposarà de:

7.1. Centre d'Atenció de teleassistència (CA)

És el centre que dóna cobertura al Servei de Teleassistència i responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos des dels equips instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminals, UCR, sistemes perifèrics). Els/les operadors/ores seran les encarregades de rebre a primera instància les alarmes i telefonades, intervenint segons les instruccions i protocols establerts.

El CA ha d'estar ubicat a les Illes Balears, preferentment a Palma, i ha de disposar de prou tecnologia (programari de gestió de servei, maquinari, servidors, etc.) amb capacitat per processar les comunicacions adequadament i donar als operadors informació sobre el dispositiu d'origen de la informació. El CA haurà de poder donar cobertura a tot l'àmbit territorial de les Illes Balears.

Els requisits mínims del CA han de ser els següents:

- Sistema de comunicació telefònica que permeti l'emissió i recepció de telefonades de veu emeses per les terminals de les persones usuàries i que garanteixi la prestació contínua del servei.
- Enllaç de les telefonades de veu.
- Sistema de transferència de les trucades de veu a serveis d'emergència, als que s'ha de poder transferir les dades necessàries per garantir una adequada atenció de les situacions produïdes.
- Aplicació informàtica que permeti, de manera immediata, identificar la persona usuària i accedir a tota la informació necessària incloent als protocols d'actuació. El programari haurà de ser apropiat pel servei d'assistència i permetre com a mínim l'alimentació de dades externes o que es pugui actualitzar la base de dades.
- Disposar d'un sistema de registre de l'activitat fet per la central que permeti l'emissió de llistats i explotacions estadístiques. També ha de disposar de còpies de seguretat que garanteixi la disponibilitat de les dades.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del CA en cas de suspensió del subministrament extern, és a dir, disposar com a mínim amb un sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI) i grup electrogen per garantir el subministrament elèctric o doble sistema d'alimentació ininterrompuda en dos circuits independents.
- Sistema de suport independent que asseguri la continuïtat en l'atenció de comunicacions amb la mateixa operativitat tècnica, situat en un altre edifici i població a fi de poder afrontar col·lapses per grans emergències. Ha de pertànyer a la mateixa entitat prestadora del servei i no podrà ser subcontractada a un altre proveïdor. Ha de tenir capacitat d'atenció al 100% de les alarmes del CA.
- Sistema de autoanàlisi permanent que informi de les possibles avaries o incidències que afecten a la comunicació del servei.
- Utilització de línies de xarxa intel·ligent i opció de desviament immediat a altres telèfons geogràfics.
- Sistema de base de dades en clúster amb servidors balancejats i sistema de CTI duplicat, amb entrades des de la xarxa telefònica que garanteixi l'atenció de telefonades davant la caiguda d'algun d'aquests.
- Sistema duplicat a nivell de maquinari, programari, etc. El programari per a la gestió d'alarmes haurà de disposar d'un mòdul d'informes, a través dels quals, el CA pugui obtenir tota la informació relacionada amb les telefonades (tipus, temps d'atenció, durada, etc.) així com les dades relacionades amb els/les teleoperadors/ores (temps de les sessions, alarmes ateses...)

- Per garantir la prestació del servei les 24 hores del dia i tots els dies de l'any, el CA ha de disposar d'un sistema de *backup* que garanteixi la correcta atenció de telefonades en cas que la central principal es ves afectada, en el supòsit de produir-se qualsevol incidència tècnica, bé sigui pel programari, maquinari o telecomunicacions.
- Sistema d'enregistrament digital de les telefonades amb identificació del CLI i enregistrament en suports extraïbles encriptats o assegurats.
- Caixa de seguretat ignífuga per a l'emmagatzematge de les còpies de seguretat de les bases de dades i programes.
- Sistema d'enregistrament i enviament de missatges d'alarma automàtics per SMS i SMTP en cas d'avaria en algun dels elements anteriors.
- Sistema de tarifació telefònica, que permeti controlar en qualsevol moment el nombre de telefonades rebudes o emeses pel correcte funcionament del Servei de Teleassistència.
- Espai de custòdia de claus amb accés restringit i amb mesures de seguretat.

El nombre d'hores de treball efectiu dels teleoperadors/ores, llocs físics i comunicacions simultànies necessàries, en relació als terminals instal·lats per l'entitat prestadora del servei, amb els quals ha de comptar per a la prestació del servei, serà l'indicat a la recomanació de la norma UNE 158401:2007 d'AENOR.

Tota la informació de gestió del servei generada pel CA haurà d'estar disponible per ser utilitzada i explotada pel sistema informàtic que determini la Direcció General d'Atenció a la Dependència, a partir de l'adjudicació del present concert.

El CA disposarà de les àrees següents:

- Per a la identificació correcta de les telefonades, una vegada rebuda en el CA, el sistema identificarà el terminal que truca mitjançant un codi únic (ID) amb la identificació del nombre entrant (CLI). Mostrarà la fitxa de la persona usuària i obligatòriament els camps següents:
 - Identificació de la persona usuària
 - Identificació del tipus d'alarma (emergència, tècnica, recordatori, derivació a recursos sociosanitaris)
 - Dispositiu que genera l'alarma (terminal domiciliari, UCR)
 - Historial d'alarmes o darreres rebudes.
 - Desplegament de les accions establertes en els protocols d'actuació determinats.

D'igual manera, disposarà d'un mòdul d'agendes o recordatoris, que permeti generar el nombre d'agendes per persones usuàries segons la periodicitat que es consideri oportuna (agendes mèdiques, aniversaris, recordatoris...).

- **Llocs remots de consultes:** Amb la finalitat de facilitar el treball quan es fan les visites de seguiment, noves instal·lacions o qualsevol motiu que requereixi acudir al domicili de la persona usuària, la plataforma haurà de disposar d'un mòdul de consulta, des del qual, es pugui tenir accés a les dades de la persona usuària com si la persona treballadora estigués en el CA, amb la finalitat de poder actualitzar la fitxa o codificar informació addicional.
- **Comunicacions:** Per garantir el funcionament correcte amb diversos proveïdors de tecnologia de teleassistència, aquesta ha de ser multiprotocol i permetre l'opció d'incloure nous protocols que puguin sorgir en un futur. En tractar-se d'un sistema basat en comunicacions telefòniques, la plataforma haurà de permetre la connectivitat de línies telefòniques bàsiques (RDSI, accessos primaris, enllaços mòbils), així com la possibilitat d'adaptar-se a les noves tecnologies com a línies IP.

El nombre de línies destinades al servei, sempre dependrà del volum de telefonades gestionades en el CA. Quant a la comunicació de la persona usuària amb el/la teleoperador/a, aquest/a últim/a sempre ha de disposar del control de la telefonada, sent aquest/a últim/a, des de la Central, qui tanqui la telefonada, evitant que de manera involuntària la persona usuària pugui cancel·lar la telefonada.

Així mateix i aprofitant la telefonada en curs, la plataforma tindrà la possibilitat de fer reprogramacions remotes dels paràmetres bàsics com el nombre al qual telefona el terminal, protocols de comunicació, freqüència dels autoanàlisi, etc.

- **Seguretat i suport:** El servei ha de disposar de mecanismes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per la persona usuària i familiars convivents, amb un sistema d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries orientats a generar accions de millora.

7.2. Terminal de teleassistència domiciliària

Es el dispositiu que s'instal·la en el domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica. Permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb el CA en prémer, tan sols, un botó.

- a) El terminal es connectarà sempre en l'entrada de la línia telefònica i tindrà prioritat sobre la xarxa de telèfons interiors si n'hi hagués, de manera que, després de l'emissió d'una alarma la xarxa interior quedarà desconnectada i la persona usuària no podrà accedir ni intervenir en la línia telefònica.
- b) Aquest equip ha de ser multiprotocol i ha de permetre a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació "mans lliures", fent possible que la persona usuària pugui parlar amb el CA, quan aquest generi una alarma mitjançant la pulsació d'un botó en el terminal, o la pulsació de les UCR associades a aquest terminal o altres dispositius perifèrics associats al terminal.
- c) L'equip ha de possibilitar l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre la persona usuària i el CA de forma nítida, amb prou potencia i amb prou claredat des de qualsevol lloc del domicili. El volum de l'altaveu del terminal serà controlable des del CA. El disseny ha de ser accessible per a persones majors i persones amb mobilitat i visibilitat reduïda, amb botons de fàcil ús i segur davant falses pulsacions. Totes les alarmes generades per la persona usuària han de poder ser cancel·lades per aquesta en un temps d'entre 4 i 30 segons, senyalitzant-se aquest temps com de prealarma. Una vegada transcorregut aquest temps de prealarma només el CA podrà tallar la comunicació i no la persona usuària.
- d) Ha de tenir codificació diferenciada per cada tipus de comunicació a transmetre en les telefonades efectuades per la terminal de la persona usuària al CA. Per evitar el bloqueig del CA en cas d'avaria del subministrament elèctric, el terminal transmetrà l'error de connexió per un temps no superior a dues hores d'ençà que comenci.
- e) El terminal haurà de tenir capacitat per emmagatzemar i telefonar com a mínim tres números de telèfon per contactar amb el centre receptor d'alarmes. Si, durant l'alarma, aquesta es talla per fallada en el terminal o la línia, el terminal repetirà de nou la telefonada fins que aquesta sigui atesa o tallada per la CA. En el cas que durant una alarma es produeixi una altra des d'un UCR addicional o les alarmes successives es conservaran i enviaran al CA d'acord a criteris de prioritat per a cada tipus de dispositiu. Correspondrà als serveis tècnics de l'entitat prestadora del servei definir les prioritats per a cada cas.

- f) Per garantir el dret a la intimitat de la persona beneficiària, des del CA només podrà establir-se contacte auditiu amb el domicili de la persona usuària després de la pulsació de la UCR o terminal, mai per activació remota del micròfon. En la resta de situacions en què el CA hagi de posar-se en contacte amb la persona usuària, aquesta comunicació ha de realitzar-se com una telefonada normalitzada. En tot cas, mai el micròfon de la terminal podrà ser activat per la CA o durant una alarma tècnica sense intervenció expressa de la persona usuària excepte que per situacions de risc especial així s'estableixi en el contracte amb la persona usuària i/o familiars.
- g) La terminal ha de tenir autonomia de funcionament en cas d'interrupció de subministrament elèctric com a mínim de 24 hores incloent mitja hora de conversa mans lliures.
- h) El sistema ha de permetre que des del CA s'estableixi funció d'autoanàlisi automàtic de correcte funcionament. Aquest s'ha de fer de forma periòdica i silenciosa amb un interval de 15 dies com a màxim, revisant, de forma continua, l'estat de la línia telefònica, xarxa elèctrica i reserva de la bateria. Els codis de comprovació seran diferenciats de la resta d'alarmes i avisos podent generar codis de fallada per tipus d'anomalia detectada. Principalment els codis d'avís tècnic per anomalia detectada seran els següents:
- Tall i restabliment del subministrament elèctric
 - Bateria baixa del terminal, UCR o dispositius perifèrics
 - Absència de connexió a la xarxa telefònica
 - Errors en el funcionament dels sistemes perifèrics, si n'hi ha.
 - Una vegada produïda l'alarma tècnica i, en cas d'estar activa la senyalització acústica, la persona usuària la podrà cancel·lar després que la reconegui. En qualsevol cas, ni la programació ni la manipulació de la senyalització tindrà efecte sobre la transmissió de les alarmes tècniques a la CA. Les avaries de les terminals han de ser resoltes en un termini inferior a 48 hores.
- i) Així mateix, ha de preveure altres avisos per detecció d'inactivitat o per activació del sistema: avisos per pulsació del botó del terminal, UCR i addicionals, perifèrics així com sistemes addicionals al terminal, si escau.

7.3. Unitat de Control Remot (UCR)

Es l'element que transmet la senyal codificada via ràdio a la terminal des de qualsevol banda del domicili. Haurà de ser de dimensions reduïdes per poder

portar-lo permanentment sense molèsties. Disposarà d'un botó recognoscible al tacte, d'accionament senzill i protegit contra activacions accidentals i que la seva pulsació desencadeni l'activació del sistema de manera que la persona usuària pugui entrar en contacte, en conversació de "mans lliures", amb el CA des de qualsevol lloc del domicili.

El seu disseny serà tipus rellotge de polsera, penjaroll i/o en clip de solapa, fet amb material antial·lèrgic, ignífug, hermètic a l'aigua i sense arestes perilloses. Si la unitat de control remot és del tipus penjant al coll, s'incorporarà un mecanisme d'auxili front a tensions mecàniques (antiestrangulament).

Haurà de disposar d'un sistema d'identificació de manera que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels associats a altres unitats de control remot o dispositius perifèrics que puguin operar sota el mateix terminal.

El radi d'acció de la UCR i altres perifèrics via ràdio han de garantir la connectivitat des de qualsevol lloc de la vivenda, en especial en cas d'interferències amb altres transmissors propers que no hauran d'inhibir la sensibilitat del receptor del terminal. En cas necessari, s'hauran d'instal·lar retransmissors de les senyals.

Comptarà amb una bateria d'alta duració que garanteixi el seu funcionament com a mínim de tres anys i es valorarà que el UCR reconegui la correcta activació de l'alarma i avisi la persona usuària que la pulsació ha estat rebuda per la terminal.

El terminal, les UCR i/o els accessoris hauran de complir amb tota la normativa estatal i europea en vigor.

En general, s'atendrà a la normativa i disposicions d'aquesta matèria especificada per la Direcció General de Telecomunicacions quant a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemèdia, telealarma i telesenyaltzació.

7.4. Mòbil amb GPS

És el dispositiu que permet la teleassistència fora del domicili, que incorpora geolocalització. Aquest dispositiu ha de tenir les característiques següents:

- Ha de permetre comunicar alarmes generades manualment (per pulsació) o de forma automàtica (per sortida d'una zona de seguretat o per bateria baixa, entre d'altres).
- Ha de permetre que l'usuari pugui realitzar alarmes d'emergència o contactar de forma directa amb el CA.
- Ha d'enviar la posició actual quan es genera una posició d'alarma.
- Ha de funcionar amb mans lliures i ha de permetre cridades entrants i de sortida.
- Ha d'informar l'usuari en cas de baixa bateria del dispositiu.
- S'ha de poder programar remotament des del CA.

8. Gestió de qualitat i protocols

8.1. Pla de qualitat

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb un sistema de gestió de la qualitat implantat i certificat segons la Norma específica de serveis per a la de l'autonomia personal. Gestió del Servei de Teleassistència UNE 158401:2007" o altre certificat en vigor, equivalent a l'anterior, expedit per una entitat acreditada per l'ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

Aquest sistema haurà de tenir definit un sistema d'avaluació, seguiment i millora contínua. Així mateix, haurà de disposar d'un pla de qualitat documentat i que ha de definir, almenys, la política de qualitat, els objectius, funcionament i organització.

A més de la informació que li sigui requerida per la Direcció General d'Atenció a la Dependència, haurà de mesurar anualment el compliment dels indicadors de qualitat següents :

a) Respecte a l'inici del servei:

- Temps mitjà (hores) d'inici del servei, en una sol·licitud d'alta

b) Durant l'execució de la prestació:

- Temps mitjà de resposta de la persona teleoperadora davant una telefonada una vegada que ha entrat al CA.
- Temps mitjà d'ençà que es rep una telefonada en el CA fins a la mobilització de recursos.
- Nombre mitjà de telefonades de seguiment per persona usuària al mes.

- Nombre de persones usuàries a les quals s'han fet visites de seguiment respecte del total de persones usuàries.
- Grau de satisfacció de les persones usuàries en relació a la prestació del servei.
- Nombre de persones usuàries amb queixes del servei/Nombre total de persones usuàries.
- Nombre de persones usuàries que causen baixa en el servei provocada per insatisfacció en la prestació.
- Nombre d'incidències relacionades amb la custòdia i manipulació de claus per part de l'entitat.

c) Respecte al personal:

- Nombre d'hores de formació rebuda/Nombre mitjà de persones treballadores.

d) Respecte als recursos materials:

- Nombre d'avaries en l'equipament de la persona usuària que impedeixen la comunicació d'aquesta amb el CA/Nombre total de terminals instal·lats.
- Temps mitjà (en hores) de la resolució d'avaries del terminal que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el CA.
- Nombre d'incidències tècniques que, sense impedir la comunicació, afecten el correcte funcionament de l'equipament de la persona usuària.

e) Respecte a la Central d'Atenció,

- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del CA i que activen el sistema de suport.

8.2. Protocols a desenvolupar per part de l'entitat prestadora del servei

Les entitats prestadores del servei han de tenir, com a mínim, els protocols d'actuació següents:

1. D'alta en el servei i descripció de la prestació a la persona usuària, que inclourà les actuacions a fer en el cas d'absència del domicili per fer la instal·lació dels terminals de teleassistència.
2. De custòdia i manipulació de claus
3. De baixa del servei
4. De suspensió temporal del servei
5. De coordinació i comunicació amb l'administració pública
6. D'actuació pel manteniment preventiu i correctiu
7. D'actuació davant comunicacions
- 8.-D'atenció a incidències i reclamacions sobre la prestació del servei

9. Coordinació i informació del servei

El control i el seguiment del concert és a càrrec de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

9.1. Nivells de coordinació

Per tal de garantir l'adequada coordinació entre l'entitat prestadora del servei i la Conselleria d'Afers Socials i Esports per a la prestació dels serveis, tant a nivell global com territorial, s'estableixen els nivells de coordinació següents:

Coordinació general del servei.

Coordinació tècnica del servei.

9.1.1. Coordinació general del servei.

El director o directora del servei de l'entitat prestadora del servei és el responsable davant l'Administració de dur a terme la coordinació general del servei, la qual té per finalitat fer el seguiment del servei i avaluar-ne el grau d'acompliment, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del concert i traslladar a l'entitat prestadora del servei les consideracions, les instruccions, els protocols i els procediments, i assegurar-ne l'aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.

La Conselleria d'Afers Socials i Esports designarà la persona que participarà en representació de l'Administració en aquest nivell de coordinació per tal d'analitzar el funcionament del servei, la distribució de recursos, l'estat d'execució, l'acompliment dels protocols d'actuació, i elaborar, si escau, les propostes de millora que considerin oportunes. Aquesta coordinació s'ha de fer un cop l'any, i totes les vegades que sigui necessari per les circumstàncies.

9.1.2. Coordinació tècnica del servei

El coordinador tècnic o coordinadora tècnica de l'entitat prestadora del servei ha de mantenir reunions de coordinació amb els tècnics de referència de dependència i dels serveis socials de cada municipi, si escau, a l'objecte d'establir els criteris de prioritització dels casos per fer el seguiment. Així mateix, s'ha de fer una reunió de coordinació tècnica sempre que sigui necessari per les característiques del cas,

les incidències esdevingudes, les derivades d'una situació d'urgència o d'una situació sobrevinguda, així com la revisió de la llista d'espera.

El coordinador tècnic o coordinadora tècnica ha d'aportar a la reunió la informació necessària de cada persona usuària per revisar l'acompliment dels objectius establerts en el pla de treball individual.

9.2. Informació del servei

L'entitat prestadora del servei està obligada a facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti la Direcció General d'Atenció a la Dependència per garantir-ne el control d'execució i la qualitat en qualsevol moment.

L'entitat prestadora del servei ha de presentar mensualment, en format electrònic, la informació relativa a la prestació del servei mitjançant l'aportació de la documentació següent:

- Factura del mes en la qual ha de constar l'import de la liquidació dels terminals que hi ha instal·lats durant el mes de facturació.
- A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signat pel representant legal de l'entitat prestadora del servei, una relació detallada dels usuaris, mitjançant un arxiu informàtic, que ha de contenir els conceptes següents: DNI, nom i llinatges, data d'alta, data de baixa, modalitat TAD (bàsica o avançada), tipus d'usuari (A o B), dies efectius del servei, aportació de l'usuari, aportació CAIB.

L'import de la factura vindrà determinat pel cost total dels terminals en funcionament durant el mes. Per a cada usuari es facturarà la mensualitat completa o, quan l'alta del servei no es faci el primer dia del mes, proporcionalment al nombre de dies efectius de servei. Així mateix, quan la baixa del servei no sigui el darrer dia del mes, proporcionalment al nombre de dies efectius de servei.

L'entitat prestadora del servei ha de presentar una memòria anual de gestió tècnica del servei de teleassistència domiciliària, en la qual ha d'incloure els aspectes quantitatius i qualitatius més importants del servei, com també propostes de millora.

Així mateix, l'entitat prestadora del servei està obligada a conservar durant els quatre anys de vigència d'aquest concert la relació dels parts d'instal·lació signats pels usuaris i de les autoritzacions de tractaments de dades referent a la LOPD.

10. Obligacions de les parts

10.1. Obligacions de l'entitat prestadora del servei

1. Assegurar la qualitat tècnica en la prestació del servei, disposant d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del concert.
2. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec de condicions tècniques.
3. Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació del servei marcats per la Conselleria d'Afers Socials i Esports.
- 4.- Assumir tota la normativa i instruccions emeses per part de l'Administració autonòmica de les Illes Balears, relacionada amb la gestió del servei.
5. Garantir una resposta, en el termini màxim de 15 dies naturals, a les demandes d'altres d'atenció a persones usuàries noves que s'efectuïn des de la Direcció General d'Atenció a la Dependència a través del sistema informàtic o per altre mitjà acordat.
6. Presentar puntualment la informació i dades del servei que sol·liciti la Conselleria d'Afers Socials i Esports.
7. Garantir l'ús d'instruments de gestió informàtica compatibles amb el sistema informàtic previst per la Conselleria d'Afers Socials i Esports per la incorporació de les dades de gestió del Servei de Teleassistència de dependència.
8. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el concert, participant en les comissions i reunions que s'especifiquen en aquest plec de condicions tècniques, així com d'altres que sigui convocat per la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
9. Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin l'atenció de les seves necessitats.
10. Comunicar les altes i baixes, incidències, queixes i suggeriments que es produeixin amb els usuaris del servei per qualsevol motiu. L'entitat prestadora del servei està obligada a informar a la Conselleria d'Afers Socials i Esports de qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions tècniques o en qualsevol altre document similar.

11. Presentar mensualment la facturació així com la documentació especificada en l'apartat 9.2. d'aquest plec de condicions tècniques.
12. Recaptar mensualment, s'escau, la quantia de participació econòmica dels usuaris de TAD avançada.
13. Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats (i la documentació relacionada) amb els mitjans que la Conselleria d'Afers Socials i Esports consideri oportuns. Tota la informació de gestió del servei generada per la central d'atenció haurà d'estar disponible per ser utilitzada i explotada pel sistema informàtic que determini la Conselleria d'Afers Socials i Esports a partir del moment de la firma del concert.
14. L'entitat prestadora del servei i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, especialment, els articles relacionats amb el tractament automatitzat de dades, i a les mesures de seguretat dels fitxers informatitzats que hi figurin dades de caràcter personal de nivell alt.

Al respecte, l'entitat prestadora del servei ha de vetlar pel compliment inexcusable dels seus treballadors en relació al secret professional sobre totes les informacions, documents i assumptes als quals tinguin accés o coneixement durant la vigència del concert, estant obligats a no fer públic o alienar quants dades coneguin com a conseqüència o en ocasió de la seva execució, fins i tot després de finalitzar el termini del concert.

L'entitat prestadora del servei es responsabilitzarà de l'adequada custòdia de la documentació i base de dades que contingui dades de caràcter personal relacionats amb l'execució del concert, sent propietat de la Conselleria d'Afers Socials i Esports i que una vegada finalitzat el concert vigent, l'entitat prestadora del servei es compromet a destruir i no conservar cap còpia de les dades cedides. Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'entitat prestadora del servei, responsabilitat de la qual la Conselleria d'Afers Socials i Esports restarà exempta.

15. L'entitat prestadora del servei disposarà de les instal·lacions i mitjans necessaris per a la òptima prestació del servei. Tots els costos d'adequació a l'aplicació informàtica de la Conselleria d'Afers Socials i Esports seran a càrrec de l'entitat prestadora del servei. Així mateix, en cas de personal amb discapacitat haurà de disposar de llocs de treball adequadament adaptats i compliment de la normativa pertinent.
16. L'entitat prestadora del servei disposarà de personal suficient i necessari per a poder gestionar el servei amb la garantia exigida per aquest plec de condicions tècniques. La responsabilitat de planificar i fer la contractació dels recur-

sos necessaris per a complir amb els nivells exigits correspon a l'entitat prestadora del servei; com també del compliment de les obligacions en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscos laborals i tributaris, amb independència de les facultats de control i inspecció que legalment corresponguin a la Comunitat Autònoma. En cas de vaga, l'entitat prestadora del servei disposarà dels serveis mínims que garanteixin la prestació del servei. L'entitat prestadora del servei haurà de comptar amb prou capacitat de resposta per organitzar serveis a curt termini o imprevistos.

17. Procurar la formació inicial, permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. El Pla de formació anual podrà ser requerit per la Conselleria d'Afers Socials i Esports.
18. Garantir el compliment en matèria relativa a la prevenció, formació, mesures i avaluació de riscos laborals, disposant d'un Pla de prevenció i d'un responsable de la coordinació amb aquesta matèria que haurà de comunicar els resultats de les avaluacions i inspeccions de seguretat fetes durant el temps de vigència del concert a la Conselleria d'Afers Socials i Esports
19. Aportar els equips, mitjans auxiliars i procediments que, en nombre i qualitat, calguin per a la prestació del servei. Igualment ha d'obtenir les cessions, permisos i autoritzacions legals que, si escau, siguin necessàries, així com del pagament dels drets i indemnitzacions per tals conceptes. Seran també pel seu compte les reclamacions relatives a la propietat industrial i comercial dels materials, procediments i equips utilitzats, i es veurà obligat a indemnitzar a la Conselleria d'Afers Socials i Esports de tots els danys i perjudicis que puguin derivar-se de la interposició de tals reclamacions. L'entitat prestadora del servei informarà la Conselleria d'Afers Socials i Esports de qualsevol variació que desitgi introduir en els equips, mitjans auxiliars i procediments i caldrà l'autorització de la Conselleria abans d'introduir els canvis.
20. L'entitat prestadora del servei serà la responsable, durant la gestió del servei, de tots els danys i perjudicis directes i indirectes que es puguin causar a qualsevol persona, propietat o serveis públic o privat amb ocasió o com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, d'una deficient organització del servei o del mal funcionament dels equips tècnics utilitzats.
21. L'entitat prestadora del servei assumirà els costos de les telefonades generades pels terminals de les persones usuàries que superin el tram local i de totes les telefonades generades per la Central d'Atenció. Igualment assumirà les despeses corresponents a proves, assajos, enviament i recollida de documentació i, en general, de tots els treballs i informes que calguin.

22. Contractar una pòlissa d'assegurances que garanteixi la conservació i reposició de la inversió efectuada.
23. Complir el conveni col·lectiu vigent de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal, mantenint les retribucions del personal actualitzades.

10.2. Obligacions del titular del servei (Conselleria d'Afers Socials i Esports)

1. Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic i ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
2. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
3. Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del concert per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
4. Designar la persona que participarà en representació de l'Administració en la coordinació general del servei.
5. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris, degudament complimentada (la petició d'alta al servei, el pla d'atenció individual, el copagament de la prestació per part de l'usuari) per tal que es pugui iniciar el servei.
6. Posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei qualsevol qüestió relativa a l'usuari/a que pugui ser objecte de modificacions de la prestació.
7. Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits i criteris de treball que afectin a la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària.
8. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

11. Titularitat i difusió del servei

La representació externa, als efectes de relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, etc., correspon a la Conselleria d'Afers Socials i Esports. Tota publicitat o difusió del servei haurà de tenir el previ vistiplau de la Conselleria.

Correspon a la Conselleria d'Afers Socials i Esports la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'entitat prestadora del servei elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del concert. En tota la documentació ha de constar la titularitat pública del servei. La Conselleria d'Afers Socials i Esports

indicarà, a l'inici del concert, l'estructura, el contingut i el logotip que ha de constar en tots els documents de registre i en la imatge externa del servei.

Els terminals de teleassistència de les llars han de dur una ferratina amb el logotip de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

12. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

L'entitat prestadora del servei i el personal corresponent han de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i, especialment, els articles relacionats amb el tractament automatitzat de dades i les mesures de seguretat dels fitxers informatitzats en què constin dades de caràcter personal de nivell alt.

L'entitat prestadora del servei ha de recollir de cada persona usuària les dades de caràcter personal establertes en l'annex I d'aquest Plec de condicions tècniques. Al marge d'aquestes dades, l'entitat prestadora del servei no pot obtenir, sota cap circumstància, altres dades de les persones usuàries (escrites, enregistrades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) que les aportades per la Conselleria d'Afers Socials i Esports. La cessió només es fa temporalment per dur a terme la prestació del servei, tal com estableix el concert de serveis subscrit.

El contingut de la base de dades i els arxius per executar el concert són propietat de la Conselleria d'Afers Socials i Esports, i l'entitat prestadora del servei es compromet a destruir les dades cedides i no conservar-ne cap còpia un cop finalitzat el concert vigent.

Aquestes dades no es poden aplicar ni utilitzar per a cap finalitat diferent de les que constin en el concert i, a més, no es poden comunicar a terceres persones, ni tan sols per conservar-les. Qualsevol ús indegut de les dades és responsabilitat de l'entitat prestadora del servei, de manera que la Conselleria d'Afers Socials i Esports en queda exempta.

Palma, 29 de juny de 2020

El director general d'Atenció a la Dependència

Gregorio Molina Paniagua



Av. de Gabriel Alomar, 33 , 07006- Palma

Tel. 971 17 72 72

ANNEX I
Recollida de dades de cada usuari
Informació a la persona usuària sobre el Servei de Teleassistència

Recollida de dades de cada usuari

L'entitat prestadora del servei ha de recollir de cada persona usuària, en un expedient individual-familiar, les dades mínimes següents:

1. Identificació: nom i llinatges, DNI, sexe, data naixement, domicili, telèfon, núm. expedient.
2. Tipus/perfil de la persona usuària: titular, amb o sense UCR/grau de dependència o discapacitat.
3. Unitat convivència: identificació de les persones amb les quals conviu i, si són persones usuàries del servei, de parentiu de cadascuna d'elles i altres dades o observacions que puguin ser d'interès per a l'adequada prestació del servei.
4. Situació de l'habitatge: adequació, necessitat d'instal·lacions extres, distribució, etc.
5. Característiques o circumstàncies d'interès: estat de salut, medicació, situacions de risc i tipus d'actuació que requereix, característiques físiques, psicològiques i sensorials.
6. Recursos comunitaris públics o privats (dades sobre l'entitat en què la persona té dret a assistència sanitària, centre de salut, nom i telèfon del metge de capçalera, hospitals propers al domicili, serveis d'emergència).
7. Recursos propis: dades de persones de contacte per a avisos en cas d'emergència.
8. Dades relatives al Servei de Teleassistència:
 - Elements bàsics del sistema instal·lats i ubicació
 - Agendes sol·licitades i característiques
 - Nom del treballador/a social del municipi on es fa la prestació
9. Codificació de la situació de la persona usuària:
 - En actiu (rebut la prestació)
 - Absència domiciliària (en actiu però ha comunicat la seva absència en el domicili)
 - Suspensió temporal
 - Baixa definitiva

En cas de suspensió temporal (absència domiciliària/baixa) es distingiran els motius següents:

- A petició de la persona usuària sense especificar motiu
- Trasllat de domicili (propí o de familiars)
- Ingrés a un centre residencial
- Ingrés a un centre hospitalari
- Vacances
- Disconformitat o no acceptació de les condicions de la prestació
- Canvi de la situació que motiva la sol·licitud del servei.
- Defunció
- Altres

Per fer conèixer el servei, el coordinador tècnic farà una visita inicial per explicar i informar sobre el Servei de Teleassistència, amb els criteris següents:

— La visita es realitzarà en la data i franja horària prèvia acordada amb la persona usuària. Tindrà com a objectiu informar de les prestacions del servei de TAD, així com recollir dades complementàries necessàries per a una adequada prestació del servei.

— El Coordinador Tècnic ha d'aportar a la persona usuària la informació següent:

- Característiques i condicions específiques del Servei de Teleassistència.
- Funcionament: procediment d'atenció davant comunicacions i avisos: nivells d'actuació.
- Prestacions que inclou el servei: Agendes, telefonades de cortesia, telefonades de seguiment, recordatoris de presa de medicació ...
- Identificació de l'entitat titular i contactes.
- Obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
- Condicions de qualitat de prestació del servei:
 - Compliment del deure protecció de dades personals.
 - Termini per a l'inici de la prestació.
 - Termini de resolució d'avaries.
 - Drets i obligacions de les persones usuàries del servei.

— Es lliurarà a la persona usuària, en el moment de la instal·lació una guia/manual conforme a les especificacions que es marquin d'acord amb les directrius de la Direcció General d'Atenció a la Dependència de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

- Una vegada realitzada la presentació al domicili, la persona usuària signarà el document de "Conformitat de la persona usuària de les condicions del servei" (Annex IV).
- Així mateix, el Coordinador Tècnic de l'entitat prestadora del servei concretarà amb la persona usuària dia i hora per fer la instal·lació i li proporcionarà el telèfon de contacte de l'entitat, amb la finalitat de facilitar la comunicació davant possibles incidències que modifiquin la cita establerta.
- Es remetrà un informe al responsable d'instal·lacions amb les indicacions necessàries per a l'adequada instal·lació dels dispositius. En cas de produir-se alguna incidència, informarà igualment a la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

ANNEX II

Procediment d'instal·lació de terminals i dispositius

Per a la instal·lació de terminals i dispositius s'han de seguir els criteris següents:

- a) La instal·lació al domicili ha de ser feta, en el dia i hora establerts.
- b) L'entitat prestadora del servei assumirà qualsevol cost extraordinari derivat de la instal·lació (cablatge, endolls, transformadors, etc.) en els domicilis.
- c) En la instal·lació es donarà informació clara i precisa a la persona usuària sobre les característiques i funcionament dels dispositius. S'explicarà que qualsevol activació dels mateixos generarà una comunicació o un avís al CA amb cost per a la persona usuària.
- d) Es faran proves de verificació del funcionament del sistema, entre les quals ha d'haver-hi com a mínim:
 - Recepció de telefonades
 - Emissió de telefonades
 - Telefonada des de cada dispositiu d'accionament remot, des del lloc més allunyat de la casa.
- e) S'instal·laran i programaran tots els dispositius i s'explicarà el seu funcionament. Es donaran instruccions clares sobre:
 - Estat de normal funcionament.
 - Identificacions òptiques i/o acústiques que indiquen estats anormals.
 - Explicació de la generació d'avisos tècnics produïts per:
 - Baixa bateria del terminal i UCR
 - Anomalies de connexió a la xarxa elèctrica
 - Anomalies a la xarxa telefònica.

ANNEX III

Codificació de comunicacions i avisos del Servei de Teleassistència

1. COMUNICACIONS DE LA PERSONA USUÀRIA AMB EL CENTRE D'ATENCIÓ.

1.1 Emergències

- 1.1.1. Emergència social
- 1.1.2. Emergència sanitària
- 1.1.3. Crisis de solitud/angoixa
- 1.1.4. Altres

1.2. No emergència

- 1.2.1. Petició informació sobre recursos/sistema
- 1.2.2. Parlar/saludar/conversar
- 1.2.3. Informar absències/vacances/retorns
- 1.2.4. Informar de visites mèdiques, dades sanitàries
- 1.2.5. Informar dades per avisos d'agenda
- 1.2.6. Petició d'ajuda per no emergència
- 1.2.9. Pulsació per error
- 1.2.10. Suggestiments/reclamacions/queixes
- 1.2.11. Altres

1.3. Tècniques

- 1.3.1. Proves 1^a connexió
- 1.3.2. Proves familiarització persona usuària
- 1.3.3. Revisió/comprovació funcionament del sistema
- 1.3.4. Comunicar fallides/avaries del sistema
- 1.3.5. Substitució del terminal
- 1.3.6. Retirada del terminal
- 1.3.7. Altres

2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA

- 2.1. Fallides/avaries en el sistema
- 2.2. Activació de sistemes perifèrics
- 2.3. Programació/reprogramació

3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT TRUCADES

3.1. Resposta verbal des del centre d'atenció

- 3.1.1. Atenció personal per emergència
- 3.1.2. Donar informació sol·licitada
- 3.1.3. Recollir informació oferta
- 3.1.4. Atenció personal per no emergència
- 3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema
- 3.1.6. Altres

3.2. Resposta verbal amb mobilització de recursos propis/aliens al domicili de la persona usuària.

- 3.2.1. Mobilització recursos propis de la persona usuària: familiars/ veïns /amics
- 3.2.2. Mobilització de serveis socials comunitaris.
- 3.2.3. Mobilització recursos sanitaris
- 3.2.4. Mobilització de policia
- 3.2.5. Mobilització de bombers
- 3.2.6. Altres

4. TRUCADES EMESES DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

- 4.1. Per actuacions davant trucades: reassegurança de l'actuació
- 4.2. Per actuacions davant trucades: mobilització de recursos
- 4.3. Avisos d'agenda
- 4.4. Telefonades de cortesia
- 4.5. Telefonades de seguiment
- 4.6. Telefonades de confirmació de situacions especials
- 4.7. Telefonades a petició de la persona usuària
- 4.8. Altres

5. SÍNTESI SEGONS ORIGEN DE COMUNICACIONS/AVISOS

- 5.1 Procedents del terminal
- 5.2 Nombre de trucades procedents de la UCR
- 5.3 Fallades del sistema
- 5.4 Autorevisions
- 5.5 Altres

DESGLOSSAMENT DE CONCEPTES DE L'INFORME DE TELEASSISTÈNCIA

1. COMUNICACIONS PROVOCADES PER LA PERSONA USUÀRIA.

1. 1. EMERGÈNCIA

1.1. 1. Emergència social. Situació crítica que requereix d'una intervenció immediata amb mobilització de recursos propis o aliens de la persona usuària, inclosa la intervenció de serveis socials.

1.1.2. Emergència sanitària. Situació crítica que requereix d'una actuació immediata des de la central amb mobilització de recursos sanitaris.

1.1.3. Crisi de solitud/angoixa. Situació crítica que requereix d'una intervenció immediata mitjançant l'atenció personal des de la central o bé amb mobilització de recursos propis de la persona usuària o aliens a aquesta.

1.1.4. Altres. S'inclouran en aquest epígraf les alarmes sense resposta o totes aquelles situacions no incloses en els anteriors.

1.2. NO EMERGÈNCIA

1.2.1. Petició informació sobre recursos/sistema. Comunicació originada per la sol·licitud d'informació de la persona usuària, sobretot tipus de recursos (socials, sanitaris, oci, entre uns altres...) i sol·licitud d'informació relacionada amb el funcionament i prestacions dels dispositius de teleassistència. S'inclouen dins d'aquest apartat les peticions de cites mèdiques o similars, així com la reclamació d'arribada de recursos sanitaris/ socials una vegada que han estat mobilitzats després d'una emergència.

1.2.2. Parlar/Saludar/Conversar. Comunicació originada per la necessitat de la persona usuària de parlar/saludar/conversar amb una altra persona.

1.2.3. Informar absències/vacances/retorns. Comunicació de la persona usuària per informar de les absències/vacances/retorns.

1.2.4. Informar sobre visites mèdiques, dades sanitàries. Comunicació de la persona usuària per informar sobre visites mèdiques, dades sanitàries, recursos personals, que requereixen de la seva inclusió o modificació en la base de dades.

1.2.5. Informar dades per avisos d'agenda/presa de medicació. Comunicació originada per informar sobre dades d'agenda o recordatoris de medicació que revertiran en comunicacions posteriors des de la central.

1.2.6. Petició d'ajuda per no emergència: Comunicació originada per la sol·licitud de realització d'una acció o trucada (sol·licitud de contacte amb familiars, etc.).

1.2.7. Pulsació per error. Telefonada produïda per una pulsació errònia. És necessari verificar que la pulsació ha estat accidental.

1.2.8. Suggeriments/reclamacions/queixes. Comunicació originada per comunicar suggeriments, queixes i/o reclamacions.

1.2.9. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs.

1.3. TÈCNIQUES

1.3.1. Proves 1ª connexió. Pulsació feta per a comprovació de funcionament del sistema posterior a la instal·lació.

1.3.2. Proves familiarització de la persona usuària. Pulsació feta perquè la persona usuària es familiaritzi amb el funcionament del sistema en presència dels instal·ladors.

1.3.3. Revisió/comprovació funcionament del sistema. Pulsació feta per la persona usuària/familiars per verificar el correcte funcionament del sistema.

1.3.4. Comunicar fallades/avaries del sistema. Pulsació feta per la persona usuària per comunicar errors/avaries del sistema. S'inclouen les telefonades fetes per la persona usuària fora del terminal, si coincideix amb aquest fi.

1.3.5. Substitució del terminal. Pulsació feta per la persona usuària per sol·licitar canvi/substitució del terminal. S'inclouen telefonades fetes per la persona usuària fora del terminal, si coincideix amb aquest fi.

1.3.6. Retirada del terminal. Pulsació feta per sol·licitar la retirada definitiva del terminal (baixa del servei).

1.3.7. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (comunicació de la persona usuària per informar sobre canvis, substitució de dispositiu UCR, etc.).

2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA.

2.1. Fallades i avaries del sistema. Avisos produïts pel mateix sistema on es posa de manifest el funcionament incorrecte (bateria baixa, anomalies en connexió elèctrica, etc.).

2.2. Programació/reprogramació: Avisos produïts per la programació/reprogramació del sistema.

3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT TRUCADES

3.1. RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

3.1.1. Atenció personal per emergència. Atenció personal prestada pels professionals del CA, en aquells casos en què la pulsació s'ha produït per una emergència. Tota pulsació catalogada com a emergència derivarà, almenys, en una atenció d'aquest tipus.

3.1.2. Donar informació sol·licitada. Atenció que deriva a prestar des del CA informació verbal sobre recursos i/o funcionament del sistema prèviament requerida per la persona usuària.

3.1.3. Recollir informació oferida. Atenció que deriva a recollir des del CA la informació proporcionada per la persona usuària (absències vacances, avisos d'agenda, cites mèdiques, etc.)

3.1.4. Atenció personal per no emergència. Atenció personal prestada pels professionals de la CA en aquells casos en què la pulsació s'ha produït per una situació no urgent (parlar, saludar, conversar, etc.). Tota pulsació catalogada com de no emergència derivarà, almenys, en una atenció d'aquest tipus.

3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema. Atenció personal prestada pels professionals de la CA, en resposta als avisos provocats per activació de sistemes perifèrics o fallada en el control tècnic del sistema.

3.1.6. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors.

3.2. DOMICILI DE LA PERSONA USUÀRIA.

3.2.1. Mobilització recursos propis de la persona usuària: familiars/veïns/amics. Atenció que deriva en la mobilització de recursos de la xarxa familiar/ veïnal/amics de la persona usuària.

3.2.2. Mobilització de serveis socials comunitaris. Atenció que requereix la intervenció conjunta amb els serveis socials.

3.2.4. Mobilització recursos sanitaris. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb els recursos sanitaris.

3.2.5. Mobilització de policia. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb la policia.

3.2.6. Mobilització de bombers. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb una unitat de bombers.

3.2.7. Altres. Atenció amb mobilització d'altres recursos.

4. TELEFONADES EMESES DES DE LA CENTRAL

4.1. Per actuacions davant emergències: assegurament de l'actuació. Trucades produïdes després d'una intervenció per una emergència que tenen com a objectiu reassegurar que l'actuació duta a terme ha estat satisfactòria. Es preveuen les telefonades del mateix dia i en els dies següents en què es va produir l'emergència.

4.2. Per actuacions davant emergències: mobilització de recursos. Trucades produïdes en actuacions davant emergències que tenen com a objectiu la mobilització de recursos (socials, familiars, sanitaris, etc.) per assegurar una intervenció satisfactòria i integral.

4.3. Avisos d'agenda. Telefonades produïdes per avisos d'agenda prèvia petició de la persona usuària/familiars per a recordatori de cites, presa de medicació, etc.

4.4. Telefonades de cortesia. Telefonades produïdes per estar present en la vida de la persona usuària, es faran segons protocol establert (aniversari, festes assenyalades, unes altres, etc.).

4.5. Telefonades de seguiment. Aquelles que tenen com a fi el compliment del contracte així com mantenir actualitzats les seves dades. A més es podran incloure en aquestes anomenades continguts temàtics en funció de les necessitats que marqui el titular del servei.

4.6. Telefonades confirmació situacions especials. Aquelles que tenen com a finalitat la comprovació de la situació de suspensió temporal, absència domiciliària, etc.

4.7. Telefonades a petició de la persona usuària. Aquelles que es facin a petició expressa de la persona usuària i que tenen per objecte realitzar una gestió senzilla (petició d'una cita o ajuda telefònica elemental)

4.8. Altres: S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors.

ANNEX IV

Conformitat de la persona usuària amb les condicions del Servei de Teleassistència

El/La senyor/a _____ amb DNI _____ i amb domicili a _____, en presència del sr/sra. _____, representant de l'entitat _____, manifest que estic d'acord amb la instal·lació dels dispositius de teleassistència que efectuarà l'entitat _____, que gestiona el Servei de Teleassistència del Govern de les Illes Balears.

A més:

1. Manifest que he rebut informació i instruccions clares i precises en relació a:
 - Característiques del Servei de Teleassistència.
 - Prestacions que inclou: Atenció davant emergències, servei d'agendes, telefonades de cortesia, telefonades de seguiment, recordatoris de presa de medicació, acompanyament, geolocalització, gestió de pautes de vida (*Indicar quins serveis personalitzats es donen*)
 - Compliment del dret fonamental a la protecció de dades personals.
 - Enregistrament de les trucades per a la meua seguretat
 - Temps de resolució d'avaries.
2. Autoritz que les telefonades que emet des del meu domicili al Centre d'Atenció siguin enregistrades, perquè estiguin a la disposició de la Direcció General d'Atenció a la Dependència de la Conselleria d'Afers Socials i Esports, sempre que les requereixi. Aquest enregistrament s'ha de fer complint la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
3. Per a una atenció adequada en cas de necessitat,
 - ☐ Autoritz l'entitat _____ a entrar al meu domicili, per això li lliur les claus d'aquest
 - ☐ No autoritz a l'entitat _____ a entrar al meu domicili (*)

En el cas de no autoritzar l'entrada en el meu domicili, declar que:

- Accept les conseqüències que es poden derivar de la meua decisió de no lliurar les claus del domicili i que es concreten en demores per a poder accedir a l'habitatge, com també

possibles danys materials que es podrien produir davant la necessitat d'accedir al domicili en cas d'emergència (obertura portes pels bombers).

- Proporcion les dades de persones de la meua confiança que disposen de còpia de les claus del meu domicili a fi puguin facilitar l'accés en cas de necessitat.
- Accept que ni la Conselleria d'Afers Socials i Esports ni l'entitat prestadora del servei assumiran les despeses derivades de la reparació dels danys en aquestes situacions.

4. Per al bon ús del servei, em compromet a:

- Fer un ús adequat dels dispositius i els elements que els componen.
- Mantenir el terminal i els sistemes perifèrics en el meu domicili fins el dia que es retirin pel personal autoritzat.
- Posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei o de la Direcció General d'Atenció a la Dependència les absències del meu domicili, així com els retorns al domicili.
- Permetre i facilitar a l'empresa/entitat que gestiona el servei la retirada del terminal i els dispositius del meu domicili, quan es doni de baixa.

5. He rebut de l'entitat_____ una guia/manual explicativa del Servei de Teleassistència, on es detalla la informació subministrada verbalment, així com els telèfons de contacte de l'entitat.

6. He estat informat de com puc efectuar queixes i reclamacions sobre el servei que rep.

7. Autoritz expressament l'entitat_____ a cedir les meves dades personals a la Conselleria d'Afers Socials i Esports per a totes aquelles actuacions necessàries per a la gestió del servei.*

Data i lloc:

Conforme la persona usuària

Conforme el responsable de l'entitat

Nom i Llinatges

Nom i Llinatges

*Les dades de caràcter personal seran recollides, tractades o cedides per la Conselleria d'Afers Socials i Esports d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD) Així mateix, en cas de facilitar dades de caràcter personal a terceres persones, s'ha de comptar amb el consentiment per fer-ho i s'ha de traslladar la informació d'aquesta clàusula. La persona usuària té dret a exercir l'accés, cancel·lació i oposició al tractament de les seves dades personals en els termes previstos a la pròpia LOPD.

ANNEX V

Característiques tècniques dels dispositius

A) L'aplicació informàtica de l'entitat prestadora del servei ha de ser compatible amb els protocols de comunicació existents actualment al mercat.

B) Terminal de teleassistència:

- La codificació de tots els terminals ha d'obeir a les pautes marcades pel plec que regeix aquesta prestació. Aquestes codificacions correspondran a l'illa, municipi i tipus d'usuari.
- Ha de disposar d'un micròfon d'alta sensibilitat que li permeti l'escolta de la conversa de la persona usuària des de qualsevol lloc del domicili mitjançant un sistema mans lliures.
- Haurà de ser programable, tant de forma local com remota, des del CA. En cas de fer-se la reprogramació remota, aquesta podrà efectuar-se en el transcurs d'una conversa i/o a través del qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
- Estarà programat perquè després de l'activació, s'iniciï un període curt de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al CA, si la pulsació ha estat feta per error.
- Disposarà de sistemes de bloqueig perquè, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- Els dispositius oferits hauran de poder connectar amb, almenys, quatre números de telèfon diferents prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta.
- Disposarà de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del CA.
- Ha d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA davant altres tipus de comunicacions telefòniques.
- Haurà de repetir automàticament la telefonada en cas de no aconseguir connectar amb el CA al primer intent després d'emetre qualsevol activació. Si així i tot no s'aconsegueix comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de telefonades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna i el cicle de la qual es pugui repetir tantes vegades com calgui.
- El terminal haurà de tenir autonomia un mínim de vint-i-quatre hores en repòs, inclosa mitja hora de conversa "mans lliures".

- Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques, que informin la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics.

C) Dispositius de teleassistència mòbil i geolocalització.

- Dispositiu GSM/GPRS.
- Tecla de seguretat d'accés ràpid.
- Transmissió de la posició GPS i dades de telemetria de forma remota i mitjançant xarxa GSM/GPRS.
- Pes inferior a 100 gr. i dimensions reduïdes.
- Base per a càrrega de bateria.
- Bateria recarregable.
- Fins a vint-i-quatre hores d'autonomia.