

NORMAS GENERALES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

**PROGRAMA DE TELEASISTENCIA
DOMICILIARIA IMSERSO-FEMP**

OCTUBRE 1999

A N E X O I

NORMAS GENERALES

INTRODUCCIÓN

El IMSERSO y la FEMP han suscrito un Convenio-Marco para la puesta en marcha y desarrollo de un Programa de Teleasistencia Domiciliaria de ámbito estatal, al que se podrán incorporar, a través de la firma de Convenios de Cooperación, aquellas Entidades Locales que deseen desarrollar proyectos concretos en su ámbito territorial.

Las características técnicas de este servicio, y las condiciones mínimas para que no sea deficitario, así como la propia lógica de unos presupuestos siempre limitados, han hecho necesario establecer conjuntamente entre la FEMP y el IMSERSO, tal y como se contempla en el Convenio-Marco, unas condiciones para la presentación de las solicitudes que permitan valorar la viabilidad de las mismas y la mejor forma de abordar su incorporación al Convenio-Marco, si las disponibilidades presupuestarias lo permiten.

La prestación del servicio se instrumentará a través de un contrato entre la FEMP y la empresa/entidad que se determine, según lo establecido en estas normas generales, por acuerdo entre las partes firmantes del Convenio Específico de Cooperación.

El coste del servicio será financiado por el IMSERSO, la/s Entidad/es Local/es y los usuarios del mismo, en el porcentaje que se establezca en cada convenio específico. La aportación del IMSERSO no superará en ningún caso el 65% del coste total del servicio.

I.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

Este servicio básico debe complementarse con "agendas" de usuario, que permitan recordar a éste la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, como, por ejemplo, la toma de medicamentos, la realización de una gestión, etc.

Con ello, se posibilita a los mayores y a las personas discapacitadas, que no necesitan de atención permanente y presencial de otras personas, tener la seguridad de que ante crisis de angustia y soledad, caídas, emergencias sanitarias, fuego en su vivienda, puedan contactar de forma inmediata con el centro de atención.

Por otra parte, desde el centro de atención se contactará periódicamente con los usuarios del servicio a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan; igualmente los usuarios podrán comunicarse con el centro cuando lo estimen oportuno.

II.- OBJETIVOS

Se persigue el objetivo fundamental de contribuir a lograr la permanencia de personas vulnerables en su medio habitual de vida, evitando los grandes costes personales, sociales y económicos que el desarraigo del medio conlleva, facilitando el contacto con su entorno socio-familiar y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y contribuir decisivamente a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

III.- USUARIOS DEL SERVICIO

1. Criterios de selección de usuarios

a) Aspectos previos:

Podrán ser destinatarios del servicio las personas mayores y las personas discapacitadas, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que, aunque convivan con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad o discapacidad.

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

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

Los usuarios deben tener cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del domicilio, que el servicio de teleasistencia domiciliaria solo cubrirá en situaciones de emergencia sobrevenida y nunca de forma continuada. Además deben disponer de línea telefónica en su domicilio, así como de suministro eléctrico.

b) Criterios de selección:

El servicio de teleasistencia domiciliaria irá destinado, prioritariamente, a las personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Vivir solo o pasar gran parte del día sin compañía.
- Temor y angustia motivados por el aislamiento geográfico y/o desarraigo social.
- Riesgo por avanzada edad, discapacidad o enfermedad.
- Escasos recursos económicos.

2. Tipos de usuarios:

Tendrán la condición de usuarios las siguientes personas:

a) El titular del servicio de teleasistencia domiciliaria: dispone del terminal de usuario y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser usuario.

Para ellos, el precio del servicio ascenderá al 100% de su importe.

b) El usuario con unidad de control remoto adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del

servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo.

El precio del servicio para este tipo de usuario será, como máximo, del 50% del fijado para el titular.

c) El usuario sin unidad de control remoto: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva.

El precio del servicio para estos usuarios será, como máximo, del 40% del fijado para el titular.

IV.- MODALIDADES DE SERVICIO

El servicio de teleasistencia domiciliaria, puede prestarse con o sin unidad móvil, fijándose en cada convenio, en base al volumen y concentración de usuarios de un municipio o zona de intervención determinada, a cual de las dos modalidades señaladas se ajustará la prestación del servicio en las distintas zonas.

1. Servicio de teleasistencia domiciliaria sin unidad móvil

El servicio básico de teleasistencia domiciliaria se presta exclusivamente desde el centro de atención, tratando las distintas situaciones que se presentan, bien con la sola intervención de su personal o bien movilizándolo los recursos de acceso público disponibles en la zona o privados del usuario.

Para ello, el centro dispondrá de un fichero exhaustivo de los recursos existentes en la localidad de residencia de los usuarios y zonas de influencia, permanentemente actualizado. Asimismo, en la ficha de usuario figurarán los datos de las personas o medios propios con que éste cuenta a los que se puede o debe recurrir en situaciones de crisis o emergencia.

El apoyo directo a los usuarios se lo presta fundamentalmente el centro de atención, de ahí la importancia de éste en el éxito del proyecto. Es, por ello, primordial que al producirse una situación de crisis, el centro permanezca en

contacto con el usuario hasta que aquella se resuelva. Así mismo, se programarán las correspondientes agendas para los días sucesivos, hasta que se cierren las consecuencias (no cronificadas) de la crisis.

En las instalaciones y sustituciones de terminales se realizarán pruebas para verificar el funcionamiento del sistema, realizando como mínimo las siguientes: llamada en recepción, llamada en emisión y llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto.

Se realizarán desde la central llamadas de seguimiento a los usuarios, con carácter periódico y en plazos no superiores a los 15 días.

2. Servicio de teleasistencia domiciliaria con unidad móvil

Esta modalidad de servicio es importante. Será completada con la atención presencial en los domicilios de los usuarios para incrementar la eficacia del servicio. Esta actividad presencial será realizada por el personal de las unidades móviles. Con objeto de poder acudir a los domicilios en las situaciones de emergencia, será aconsejable disponer de copia de la llave de estos y deberá ser custodiada por la empresa prestadora del servicio.

Se establecerá esta modalidad de servicio siempre que el volumen de terminales de usuario en un municipio supere los 500. Por cada cupo de 500 terminales de usuario más se incorporará una nueva unidad móvil al proyecto.

También podrá establecerse esta modalidad, por acuerdo de la Comisión de Seguimiento del proyecto, para una zona de intervención más amplia que un solo municipio, cuando las comunicaciones y distancias permitan la actuación eficaz de una unidad móvil y en esa zona de intervención existan los 500 terminales de usuario indicados.

En esta modalidad se dotará el servicio de vehículos y personal dedicados exclusivamente a la atención permanente de los usuarios del proyecto. Cuando exista más de una unidad, el ámbito de actuación y el volumen de usuarios asignados a cada una de ellas se establecerá de forma que se garantice la mayor eficacia posible en sus intervenciones.

Estas unidades estarán en comunicación permanente con el centro de atención a través de radio o telefonía móvil, y serán dotadas de los medios que garanticen el éxito en el cumplimiento de los cometidos asignados.

El personal adscrito a estas unidades deberá tener los conocimientos y formación adecuados a su cometido, en especial conocimientos de primeros auxilios, movilidad y aseo de encamados e inválidos, pequeñas reparaciones domésticas. El personal de las unidades móviles, a efectos de seguimiento, visitará todos los domicilios atendidos, con una periodicidad mínima bimensual.

El vehículo estará dotado de material de primeros auxilios, herramientas y material para pequeñas reparaciones domésticas, bolsa térmica para el transporte de comidas, material para aseo personal.

La unidad móvil complementará los servicios prestados desde el centro de atención con la intervención a domicilio para prestar apoyo personal o pequeños servicios y reparaciones domésticas, así como para acompañar al usuario a centros de asistencia, alojamiento, ..., siempre que, como respuesta a la necesidad de atención sobrevenida a consecuencia de una situación de crisis o emergencia detectada en el centro de atención, sea conveniente su presencia, bien sea solo como apoyo psicológico al usuario o para una intervención más concreta.

No obstante todo lo anterior, la implantación de la modalidad de unidad móvil será acordada por la Comisión de Seguimiento de los correspondientes convenios específicos.

V.- ÁMBITOS TERRITORIALES DE LOS CONVENIOS Y DE ACTUACIÓN DE LAS EMPRESAS/ENTIDADES DE SERVICIOS

1. Ámbito territorial de los Convenios de Colaboración:

a) El programa de teleasistencia domiciliaria del IMSERSO-FEMP, de ámbito estatal, se desarrolla, a través de convenios de colaboración con Corporaciones Locales. El ámbito territorial de aplicación de dichos convenios variará en función de la/s Entidad/es Local/es que los suscriba/n. Así, si la Entidad es un Ayuntamiento de ámbito territorial será su término municipal; si es una Mancomunidad o varios Ayuntamientos el ámbito territorial será el conjunto de sus términos municipales; si es una Diputación Provincial, un Cabildo o un Consejo Insular el ámbito territorial será la provincia o la isla, teniendo en cuenta las excepciones que en su caso pudiera contemplar la legislación vigente.

Preferentemente, se desarrollarán los convenios de colaboración con Entidades Locales de ámbito provincial.

- b) Cuando ya exista Convenio de Colaboración con una o varias entidades locales de una provincia, cualquier incorporación de otras Entidades Locales de esa misma provincia al programa de teleasistencia domiciliaria regulado por el Convenio Marco IMSERSO-FEMP será efectuada a través de adhesión al Convenio de Colaboración existente, con las modificaciones en cuanto a volumen de usuarios, ámbito territorial, modalidad de servicio de ese ámbito y presupuesto que la nueva incorporación requiera.
- c) Cuando el volumen de usuarios o la dispersión geográfica de los mismos lo aconsejen, se podrán establecer distintas zonas de intervención en el ámbito territorial de un mismo convenio.
- d) La vigencia de los Convenios de Colaboración, que se fijará en cada uno de ellos, coincidirá con la del Convenio Marco IMSERSO-FEMP. Los Convenios de Colaboración se prorrogarán anualmente, siempre que la misma prórroga se produzca en el Convenio Marco y las disponibilidades presupuestarias lo permitan, salvo denuncia expresa de alguna de las partes dentro de los tres meses inmediatamente anteriores a la finalización de cada ejercicio.

2. Ambito de actuación de las empresas/entidades prestadoras del servicio.

El ámbito de actuación de la empresa/entidad se corresponderá con el ámbito territorial de cada Convenio de Colaboración

La adjudicación del servicio a la empresa/entidad que lo ha de desarrollar se llevará a efecto mediante concurso, teniendo en cuenta los principios de objetividad, concurrencia y publicidad. Corresponde a la FEMP, entidad contratante promover la concurrencia de ofertas.

Siempre que comience a funcionar el programa en una nueva Comunidad Autónoma se promoverá la oportuna concurrencia de ofertas.

No obstante, cuando se inicie la prestación del servicio en virtud de un nuevo Convenio de Colaboración y la previsión de usuarios en el ámbito territorial de este nuevo Convenio no alcance los tres mil en los dos primeros años no será necesaria la convocatoria de concurrencia de ofertas y se encomendará dicha

prestación a la Empresa o Entidad (si existiese) que esté operando en la misma Comunidad Autónoma. Si son varias las empresas que operan en la Comunidad Autónoma se adjudicará a una de ellas, previa conformidad por escrito de las restantes. En cualquier caso, deberá convocarse concurrencia de ofertas cuando en aquel ámbito territorial se alcancen los tres mil usuarios.

En el caso de que en un concurso ninguna oferta cumpla estas Normas Generales, o aquel se declare desierto, la Comisión de Seguimiento del Convenio de Colaboración afectado acordará a qué empresa/entidad de las ya contratadas por la FEMP para otro ámbito territorial se le adjudica la prestación del servicio.

Una misma empresa/entidad podrá ser contratada para prestar este servicio en ámbitos territoriales distintos, en caso de resultar seleccionada en la respectiva convocatoria de ofertas.

La vigencia inicial del contrato de prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria, firmado entre las empresas/entidades y la FEMP, se extenderá desde la fecha de su firma hasta el término de la vigencia del convenio correspondiente. Este contrato, salvo denuncia de alguna de las partes comunicada fehacientemente con la anterioridad establecida en el mismo, se prorrogará automáticamente por períodos anuales siempre y cuando se prorrogue el convenio, hasta el tope máximo de diez períodos anuales de vigencia contados a partir del contrato inicial, fecha en que se convocará una nueva concurrencia de ofertas.

Cuando el ámbito de actuación contratado inicialmente con la empresa/entidad se amplíe por adjudicaciones directas, con independencia de la fecha con que éstas se produzcan, los diez períodos anuales de vigencia máxima del contrato se contarán a partir de la fecha de contratación para el primer ámbito.

VI.- CARACTERÍSTICAS Y RECURSOS DE LA EMPRESA/ENTIDAD

La empresa/entidad adjudicataria se dedicará a la prestación de servicios de teleasistencia domiciliaria u otros de carácter social. En el caso de desarrollar actividades de contenido distinto al señalado (de seguridad, control, ...) debe contar con un departamento o unidad totalmente diferenciada del resto para la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria, tanto en lo que se refiere a la ubicación del centro de atención como al personal dedicado al servicio. Las empresas procurarán contar con un sistema de aseguramiento de la calidad, en el servicio de teleasistencia, según la NORMA UNE/EN/ISO 9002, certificado por AENOR.

El centro de atención podrá estar ubicado fuera del ámbito territorial correspondiente a las Entidades Locales firmantes del/os convenio/s y en el que

se van a prestar los servicios contratados, siempre que el coste de la llamada para el usuario no supere el precio de una llamada telefónica local, y que, en el ámbito territorial en que se va a prestar el servicio, la empresa/entidad disponga de una oficina y del personal que se señala más adelante, con la excepción del responsable del centro de atención y operadores.

Si en ese ámbito territorial, por dispersión geográfica o volumen de usuarios, se establecen distintas zonas de intervención, en cada una de ellas, a partir de los 500 terminales de usuario, se podrá exigir el habilitar una nueva oficina en la que se ubicará el coordinador de la zona y otro personal si lo hubiera. Por cada 500 usuarios adscritos a una zona se incorporará un coordinador.

En todo caso se dispondrá al menos, de un centro de atención en cada Comunidad Autónoma.

Para la prestación del servicio la empresa/entidad contará, al menos, con el siguiente personal contratado:

Un responsable del proyecto: Su función principal consistirá en la relación continua y de coordinación con el responsable técnico del proyecto provincial de la Administración Local, a fin de lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio, tanto en calidad como en volumen de usuarios.

Poseerá titulación académica universitaria, y experiencia profesional en servicios sociales, especialmente en proyectos de intervención con personas mayores, así como en el conocimiento y manejo de recursos.

Un coordinador de zona: Cuando se establezcan distintas zonas en un mismo ámbito territorial, la empresa/entidad vendrá obligada a asignar un coordinador en cada una de estas zonas, si, como se ha indicado, se superan los 500 terminales de usuario en la misma, incrementando el número de coordinadores en uno por cada 500 terminales más.

En coordinación y bajo la dependencia del responsable del proyecto, los coordinadores de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de usuarios y recursos, de familiarizar al usuario con su sistema, de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos de usuarios ... Estas funciones serán realizadas por el responsable del proyecto cuando no existan coordinadores de zona.

El perfil profesional de los coordinadores será similar al del responsable del proyecto.

Un responsable del centro de atención: Velará por el correcto funcionamiento de todo el equipo técnico, así como por que la atención de alarmas y llamadas se realice de forma inmediata y adecuada, poniendo especial atención en que el usuario reciba siempre un trato cordial y se movilicen, si es necesario, los recursos propios o ajenos que la situación de emergencia requiera.

Estará en conexión permanente con el centro de atención a través de emisor-receptor de radio o teléfono portátil.

Se valorará su experiencia en la gestión de programas de emergencia social y sanitaria.

Operadores: Son los encargados de recibir en primera instancia las alarmas y llamadas, interviniendo según instrucciones y protocolos establecidos, solicitando la intervención directa del responsable del centro cuando por su complejidad no puedan o no sepan resolver la situación por sí mismos.

El número mínimo de operadores por centro de atención será de 5. La presencia real de operadores en el centro de atención será la siguiente:

Presencia mínima	Hasta 1.000 terminales	De 1.000 a 2.500 term.	De 2.500 a 5.000 term.	De 5.000 a 7.500 term.	A partir de 7.500 term.
De 8 h. a 22 h.	1	2	3	4	1 por cada 2.500
De 22 h. a 8 h.	1	1	2	2	1 por cada 5.000

Deben poseer una buena capacidad de comunicación y percepción, una personalidad equilibrada, rapidez de razonamiento, serenidad y sabrán transmitir seguridad al comunicar las pautas de actuación.

Personal de las unidades móviles: Cuando en la modalidad del servicio sea "con unidad móvil", se contará con el personal necesario para la adecuada prestación de esta modalidad de servicio según se establece en el apartado IV punto 2. Al menos, habrá cursado estudios de formación profesional.

Es conveniente que las empresas que participen en la concurrencia de ofertas para la prestación del servicio, cumplan la norma UNE-EN-50134-7.

VII.- OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Para incorporarse al programa de teleasistencia domiciliaria del IMSERSO-FEMP, la/s Entidad/es Local/es se comprometerán a aportar los recursos necesarios para el correcto desarrollo del proyecto, y, concretamente los siguientes:

1. Dotación de personal:

La/s Entidad/es Local/es interesada/s asignaran y/o financiarán, como mínimo, un profesional como responsable técnico del proyecto a desarrollar en todo su ámbito territorial. Su intervención es fundamental para conseguir una correcta implantación y gestión del proyecto. Entre sus cometidos destacan:

- a) Promover la implantación y difusión del proyecto y realizar el seguimiento y evaluación del mismo, en coordinación con el responsable de la empresa/entidad de servicios, cuando el tema lo requiera.
- b) Recabar los datos necesarios para efectuar la selección de usuarios y proporcionárselos a la empresa/entidad antes de proceder a la instalación del terminal y dar altas en el servicio. Mantener actualizados esos datos.
- c) Facilitar a la empresa/entidad los datos y modo de acceso a los recursos propios de esa/s Entidad/es Local/es a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por algún usuario.
- d) Velar para que las actuaciones de la empresa/entidad sean las acordadas, el trato correcto a los usuarios, la respuesta a las demandas inmediata y adecuada, etc.
- e) Intervenir para que los usuarios cuando, por modificarse su situación, necesitan de otros servicios o recursos con vistas a poder seguir recibiendo el de teleasistencia domiciliaria para atención de emergencias y crisis.

f) Comunicar a la empresa/entidad las altas, bajas y suspensiones temporales del servicio, así como a los propios usuarios.

g) Participar en las reuniones de seguimiento y evaluación del proyecto que se celebrarán con los técnicos de la/s Entidad/es Local/es y de la empresa/entidad, al menos una vez al trimestre.

h) Elaborar los informes técnicos, propuestas de modificación del servicio o proyecto, etc. que considere necesarios o que le sean requeridos por la/s Entidad/es Local/es o por la Comisión de Seguimiento del Convenio.

Este profesional contará con el apoyo del personal de servicios sociales de los Entes locales respectivos y, en su caso, de los técnicos que coordinan el desarrollo del proyecto en las distintas zonas de intervención que se hayan establecido.

En caso de establecerse distintas zonas de intervención en el ámbito territorial, las Entidades Locales designarán un coordinador en cada una de ellas.

2. Aportación económica:

La/s Entidad/es Local/es aportarán a la empresa/entidad, en tiempo y forma, el porcentaje del precio total del servicio que se haya establecido en el correspondiente convenio.

Deberá conformar, con carácter previo a su pago, las facturas que la empresa/entidad presente a la FEMP por el porcentaje restante del precio total.

3. Organización de una comisión técnica del proyecto:

La/s Entidad/es Local/es afectada/s organizarán una comisión técnica del proyecto, de la que formarán parte:

El responsable técnico del proyecto y su homólogo en la empresa/entidad prestataria del servicio.

Un representante por municipio de los técnicos de servicios sociales que colaboran en el proyecto, salvo que dichos municipios se encuentren integrados en una zona de intervención, en cuyo caso será el coordinador de zona su representante.

Los coordinadores por zona de la empresa/entidad, si los hubiera.

Esta comisión se reunirá al menos una vez por trimestre y se levantará acta de lo tratado, una de cuyas copias será proporcionada a los miembros de la Comisión de Seguimiento del Convenio.

4. Aportación de datos:

Cada Entidad Local remitirá al IMSERSO, a través de la FEMP, con la periodicidad que en cada convenio se señale y, al menos, antes de finalizar el mes de enero, los datos y estadísticas relativos al año natural inmediatamente anterior que se señalan en el Anexo I-E. Estarán codificados convenientemente y tratados de acuerdo a lo establecido en el Anexo I-D. Serán suministrados mediante soporte informático. Así mismo, se enviará una memoria cualitativa del desarrollo del servicio en cada período anual.

Con ello se pretende posibilitar la realización de estudios sobre la implantación y desarrollo de los proyectos y del programa en su conjunto y/o comparativos por zonas, por tipología de usuarios, etc., imprescindibles para una correcta evaluación e introducción de las modificaciones que su propia evolución vaya señalando como necesarias para lograr los objetivos propuestos.

VIII.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

La solicitud, firmada por el titular del órgano competente, deberá remitirse al

IMSERSO

Subdirección General del Plan Gerontológico y Programas para Mayores
Avda. de la Ilustración, c/v a Ginzo de Limia, 58
28029 MADRID

acompañada de:

Proyecto que contemple los apartados y subapartados que se detallan en el Anexo I-A, e indicación del nombre, cargo, dirección, teléfono y fax de la persona a contactar si fuera necesaria alguna aclaración.

Cuando la solicitud se plantea por varias Entidades Locales de una provincia, se presentará un solo proyecto común.

Declaración de aceptación de las “Normas Generales del Servicio de Teleasistencia” y de la participación económica y presupuestaria en los términos señalados en el Convenio-Marco IMSERSO-FEMP.

Certificación del acuerdo del pleno de la Corporación Local autorizando la adhesión al programa.

Una copia del documento de solicitud será remitida a la

FEMP
C/ Nuncio nº 8
28005 MADRID

IX.- CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

1. Condiciones generales

El servicio de teleasistencia domiciliaria que, tal y como se ha definido al inicio del presente documento tiene por objeto mejorar la calidad de vida de los usuarios atendiendo a personas que por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social y alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten para facilitarles el continuar viviendo en su domicilio habitual, en condiciones de seguridad, ofreciéndoles la posibilidad de conectar automática y permanentemente con un centro de atención de llamadas desde donde se tomarán las medidas oportunas para solucionar la situación problemática, objetiva o subjetiva, y de emergencia que el usuario plantee.

2. Configuración del sistema completo

El sistema sobre el que se presta el servicio constará de:

- Terminales de usuario emisores de alarmas con sus correspondientes unidades de control remoto.
 - Un sistema receptor y gestor de llamadas basado en red informática.
 - Sistema de alimentación alternativo para asegurar el funcionamiento del centro receptor en caso de perderse el suministro eléctrico (ver 6.3).
- 2.1. Se presentará un listado de los equipos que conforman el sistema completo, especificando por cada uno de ellos su tipo, fabricante, marca y modelo.
- 2.2. Se presentará un detallado diagrama de interconexiones de los elementos del sistema receptor y gestor de llamadas.

3. Terminal de usuario

- 3.1. El terminal de usuario dispondrá de un botón bien diferenciado del resto, si es que los hubiese, cuya sola pulsación permita la activación del sistema y puesta en contacto, en modo conversación “manos libres” para el usuario, con el centro receptor.
- 3.2. Será de simple diseño, evitando la proliferación de mandos, botones e indicadores.
- 3.3. En caso de contar con funciones de teléfono convencional (ver 3.12 y 3.14), el teclado telefónico tendrá teclas de tamaño suficientemente grandes y con una separación adecuada para evitar pulsación simultánea por personas con movilidad reducida en las manos. Las teclas serán de accionamiento suave y seguro, con confirmación de pulsación de un tipo inconfundible y números sobre teclas con alta diferencia de contraste que permita la mejor identificación a personas con deficiencias visuales. Además, la tecla 5 dispondrá de un punto o señal táctil para la fácil localización
- 3.4. El terminal de usuario tendrá todos los elementos de control rotulados en castellano o mediante símbolos/colores de fácil comprensión. Podrán usarse opcionalmente las lenguas oficiales de España, siempre simultáneamente al castellano.

Certificaciones

- 3.5. El terminal de usuario contará con los correspondientes certificados de homologación y cumplimiento de las especificaciones técnicas que deben cumplir los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedida, telealarma y teleseñalización, expedidos por la Dirección General de Telecomunicaciones. De existir diversas versiones, todas contarán con dichas certificaciones.

Botón pulsador, antena receptora, micrófono y altavoz

- 3.6. Una llamada de alarma al centro receptor, generada por pulsación del botón del terminal destinado a tal efecto, enviará una codificación diferenciada del resto de alarmas (ver 3.33).
- 3.7. No se admitirán antenas telescópicas.
- 3.8. El terminal de usuario integrará un altavoz y un micrófono con radios de acción suficientes, si bien el equipo básico deberá poder ser complementado con elementos adicionales, al objeto de garantizar una cobertura adecuada a las necesidades del servicio. Se presentará un informe de resultados de las pruebas a las que se haya sometido al equipo básico, en el que se especifique, al menos, el método utilizado, condiciones de ensayo y resultado obtenido.
- 3.9. El volumen será controlable, en caso de alarma, desde la central receptora (ver 5.14).

Baterías

- 3.10. La batería del terminal de usuario será de tipo recargable y estará constituida por elementos NiMH o LiOn.
- 3.11. La batería proporcionará al terminal una autonomía con total garantía y capacidad de, al menos, veinticuatro horas, veintitrés y media en stand-by más media hora de conversación "manos libres".

Deberá presentarse rellena la siguiente tabla que refleje el resultado de un ensayo de vida de las baterías:

Condiciones de ensayo: (Describábase)			
Método de ensayo: (Describábase)			
Capacidad de las baterías del terminal de usuario (mA-h):			
RESULTADOS			
Consumo promedio (mA)			
Mejor caso	Típico	Peor caso	Observaciones
Duración (horas)			
Mejor caso	Típico	Peor caso	

3.12.Si el terminal de usuario dispusiera de funciones de teléfono convencional (ver 3.3 y 3.14), seguirá conservándolas aún en el caso de agotamiento total de las baterías.

Protocolos de comunicación

3.13.El terminal de usuario será capaz de comunicarse con el centro receptor utilizando más de un protocolo de comunicaciones. En caso de existir un protocolo estándar a nivel nacional, se exigirá que sea soportado por el terminal (ver 5.3).

Detección de inactividad

3.14.El terminal tendrá la capacidad de efectuar llamadas de alarma al centro receptor cuando, sobrepasado un tiempo prefijado, no se haya producido en el entorno domiciliario algún evento de entre un conjunto previamente establecido.

Al menos, los eventos considerados como indicadores de actividad serán:

- Activación de una alarma provocada por pulsación del botón incorporado al terminal de usuario o de la unidad de control remoto.
- Utilización de sensores externos, alámbricos o inalámbricos.
- Uso del teclado telefónico o colgado-descolgado del microauricular, en caso de que el terminal incorpore funciones de teléfono convencional (ver 3.3 y 3.12).

3.15.El periodo de muestreo de la actividad será programable (ver ***Programación del terminal***) pudiendo tomar al menos los valores 12 y 24 horas.

3.16.Si se detectase inactividad, el terminal emitirá al centro receptor una llamada de alarma con codificación diferenciada (ver 3.33).

3.17.Si la detección de inactividad puede ser anulada de forma voluntaria por el usuario, el terminal efectuará una llamada específica al centro receptor informando de esta circunstancia (ver 5.15).

Alarmas técnicas. Estados de funcionamiento anómalos

3.18.Para un adecuado funcionamiento del servicio será necesario detectar diferentes estados anómalos del sistema en las dependencias del usuario. Como mínimo se detectará:

- corte en la conexión del terminal a la red eléctrica
- restablecimiento de la conexión a la red eléctrica
- baja carga de las baterías del terminal
- baja carga de la batería de la unidad de control remoto
- ausencia de conexión a la red telefónica.

La comprobación del terminal de usuario podrá realizarse mediante un programa de chequeo local, residente en el terminal de usuario, o bien mediante chequeo remoto desde el centro receptor.

3.19.En el caso de chequeo local, el terminal de usuario transmitirá al centro receptor los estados detectados (ver 3.18), con codificación diferenciada por cada uno de ellos (ver 3.33). Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de fluido eléctrico en un área grande, el terminal transmitirá el fallo de conexión a la red eléctrica en un instante de tiempo aleatorio entre un periodo no superior a 2 horas desde su detección.

3.20.El chequeo local de la conectividad a la RTC será realizado por el terminal efectuando llamadas automáticas, específicas para este propósito, al centro receptor, de manera periódica y silenciosa. El intervalo de tiempo entre llamadas será programable (ver 5.16).

3.21. En el terminal de usuario se señalizará (ver 3.28, 3.29 y 3.31) ópticamente su estado de normal funcionamiento y, al menos, las alarmas técnicas correspondientes a baja batería del terminal y, óptica y acústicamente, las anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.

La señalización acústica de las alarmas técnicas podrá ser activada y desactivada mediante programación. Una vez producida la situación de alarma técnica, y en caso de estar activada la señalización acústica, el usuario podrá cancelar esta tras su reconocimiento. En cualquier caso, ni la programación ni la manipulación de la señalización tendrán efecto sobre la transmisión de las alarmas técnicas al centro receptor.

3.22. En caso de efectuarse chequeo remoto, este se realizará de forma silenciosa para el usuario y sin requerir en ningún momento su intervención.

Programación del terminal (ver 3.15)

3.23. El programa del terminal de usuario y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada.

3.24. El terminal de usuario será programable localmente, y de forma remota desde el centro receptor de alarmas. Todos aquellos parámetros que puedan programarse de forma remota podrán ser verificados también de forma remota desde el centro receptor de alarmas.

Se presentará rellena la tabla que figura a continuación, en la que se consignarán los datos relativos a la función o funciones implicadas en los siguientes aspectos programables local y remotamente:

Identificación del terminal de usuario			
(Códigos funciones)	(Denominación de funciones involucradas)	(Parámetros programables)	(Rango programable)
Números de teléfono de la central receptora			
(Códigos funciones)	(Denominación de funciones involucradas)	(Parámetros programables)	(Rango programable)
Intentos automáticos de rellamada			

(Códigos funciones)	(Denominación de funciones involucradas)	(Parámetros programables)	(Rango programable)
Alarmas técnicas			
(Códigos funciones)	(Denominación de funciones involucradas)	(Parámetros programables)	(Rango programable)
Temporización previa al envío de alarma (Prealarma)			
(Códigos funciones)	(Denominación de funciones involucradas)	(Parámetros programables)	(Rango programable)
Inactividad			
(Códigos funciones)	(Denominación de funciones involucradas)	(Parámetros programables)	(Rango programable)
Señalización acústica de alarmas técnicas			
(Códigos funciones)	(Denominación de funciones involucradas)	(Parámetros programables)	(Rango programable)

3.25. Si la programación local se realiza mediante un teclado incorporado al terminal, podrá ser bloqueado y desbloqueado para evitar manipulaciones no deseadas.

3.26. Cada terminal tendrá capacidad para almacenar al menos dos números de teléfono de la central receptora.

Generación de alarmas

3.27. El terminal de usuario tendrá la capacidad de priorizar cualquier llamada de alarma frente a cualquier otro tipo de comunicación telefónica.

3.28. Tras la activación del sistema mediante acción voluntaria del usuario, se iniciará un periodo de prealarma, de duración programable, durante el cual el usuario podrá anular la transmisión de la alarma al centro receptor.

El periodo de prealarma se señalará (ver 3.21, 3.29 y 3.31) acústicamente en el terminal de usuario.

3.29. Transcurrido el periodo de prealarma el terminal intentará transmitir la alarma hacia el centro receptor. El progreso efectivo de la llamada se señalará (ver 3.21, 3.28 y 3.31) en el terminal de usuario acústicamente.

3.30. Al producirse cualquier tipo de alarma, y en caso de no conseguir comunicar con el centro receptor al primer intento, el terminal de usuario iniciará un ciclo continuado de intentos de llamada a los números de la central programados, con la secuencia que se considere oportuna.

Si el ciclo se completa sin éxito, el número total de intentos al conjunto de números programados de la central no habrá sido inferior a 15. El ciclo se repetirá periódicamente tantas veces como sea necesario hasta conseguir la comunicación con la central receptora.

En el caso de que mediante normativa se regulase el número de intentos y ciclos, se exigirá que el terminal de usuario no realice menos intentos que el máximo permitido.

3.31. Cuando se produzca una alarma por pulsación de una unidad de control remoto, el terminal de usuario enviará al centro receptor un código que diferencie la unidad de control específica que, entre las que operan bajo el mismo terminal, es la causante de la alarma (ver 3.33, 4.7 y 5.9).

3.32. Tras la emisión de una alarma, el usuario no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica (ver 5.17).

3.33. Las llamadas de alarma efectuadas por el terminal de usuario hacia el centro receptor incorporarán codificación diferenciada por cada tipo de alarma a transmitir (ver 3.6, 3.16, 3.19 y 3.31).

Se presentará rellena la siguiente tabla:

Tipo de alarma	Código de alarma transmitido
<i>Alarmas técnicas. Estados anómalos</i>	
Corte de la conexión a la red eléctrica	
Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica	
Baja carga de las baterías del terminal	
Baja carga de las baterías de la unidad de control remoto	
<i>Inactividad</i>	
Detección de Inactividad	
<i>Por pulsación voluntaria</i>	
Alarma por pulsación del botón del terminal	
Alarma por pulsación del botón de la unidad del control remoto 1	
Alarma por pulsación del botón de la unidad del control remoto 2	

Respeto a la intimidad del usuario

3.34.El terminal de usuario no permitirá la activación remota de altavoz ni micrófono excepto cuando se produzca una situación de alarma no técnica (ver 5.18).

Otras características

3.35.El modo de marcación del terminal de usuario será por multifrecuencia y por impulsos. La conmutación entre ambos tipos de marcación se realizará sin necesidad de sustituir componentes o programas.

3.36.Si existe la posibilidad de conectar una alarma complementaria de intrusión, su emisión no se señalizará (ver 3.21, 3.28 y 3.29) ni óptica ni acústicamente.

4. Unidad de control remoto

4.1. La unidad de control remoto del terminal de usuario dispondrá de un botón cuya sola pulsación desencadene la activación del sistema y puesta en contacto, en modo conversación “manos libres” para el usuario, con el centro receptor.

4.2. La unidad de control remoto:

- dispondrá de un botón pulsador que sea fácilmente reconocible al tacto, pero que al tiempo no permita activaciones indeseadas.
- tendrá un peso y volumen tan reducidos como sea posible, de manera que pueda ser portada permanentemente y sin molestias para el usuario.
- tendrá aristas suaves.

Certificaciones

4.3. La unidad de control remoto contará con los correspondientes certificados de homologación y cumplimiento de las especificaciones técnicas que deben cumplir los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedida, telealarma y teleseñalización, expedidos por la Dirección General de Telecomunicaciones. De existir diversas versiones, todas contarán con dichas certificaciones.

4.4. La unidad de control remoto cumplirá con lo especificado en la norma europea EN 50134-2 Alarm systems – Social alarm systems. Part 2-1: Trigger devices), por lo que se exigirá el correspondiente certificado emitido por un laboratorio acreditado. En caso de ser necesario, el IMSERSO y la FEMP dictará las aclaraciones oportunas para la realización de las pruebas. En todo caso, se tendrá en cuenta:

- Que la unidad de control remoto corresponde con la definición de equipo portátil (portable equipment), y
- Que le serán de aplicación las especificaciones relativas a los dispositivos del grupo ambiental I.

Especialmente, por lo que respecta a la hermeticidad al agua, le será de aplicación lo referido a aquellas pruebas que resultan equivalentes a las especificadas por la norma EIC 529/EN 60529/UNE 20324 respecto al nivel IP-X7.

Alcance

- 4.5. El radio de acción de la unidad de control remoto respecto del terminal de usuario será suficiente para garantizar una cobertura adecuada a las necesidades del servicio. Se presentará un informe de resultados de las pruebas a las que se haya sometido la unidad de control remoto, en el que se especifique, al menos, el método utilizado, condiciones de ensayo y resultado obtenido.

Batería

- 4.6. Contará con batería de alta duración que garantice el funcionamiento correcto de la unidad durante un período mínimo de entre 3 y 5 años sin necesidad de sustitución, siempre que haya estado sometida a un uso normal, considerándose como tal la pulsación máxima de 2 ó 3 veces por día.

Deberá presentarse rellena la siguiente tabla que refleje el resultado de un ensayo de vida de las baterías:

Condiciones de ensayo: (Describanse)			
Método de ensayo: (Describase)			
Capacidad de las baterías de la unidad de control remoto (mA-h):			
RESULTADOS			
Consumo promedio (mA)			
Mejor caso	Típico	Peor caso	Observaciones
Duración (horas)			
Mejor caso	Típico	Peor caso	

Otras características

- 4.7. El sistema de identificación de cada unidad de control remoto será tal que, tras la pulsación del botón, permita transmitir, hacia el terminal, un código diferenciable de los asociados a otras unidades de control remoto que puedan operar bajo el mismo terminal (ver 3.31 y 5.9).

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

5. Sistema de atención de alarmas

Sistema destinado a la recepción y gestión de las llamadas de alarma recibidas por el centro receptor de alarmas.

- 5.1. El texto presentado en los puestos de operación del centro receptor será en castellano. Podrán usarse opcionalmente las lenguas oficiales de España, siempre simultáneamente al castellano.
- 5.2. El sistema receptor permitirá la funcionalidad de multitarea y multipuesto.

Protocolo de comunicaciones

- 5.3. El sistema receptor será capaz de comunicarse con los terminales de usuario utilizando más de un protocolo de comunicaciones. En caso de existir un protocolo estándar a nivel nacional, se exigirá que sea soportado por el sistema (ver 3.13).

Tamaño mínimo del sistema

- 5.4. El concentrador de comunicaciones soportará un mínimo de 7 líneas y será ampliable sin desechar ningún elemento anteriormente instalado.
- 5.5. El sistema receptor tendrá una capacidad mínima de 5 puestos de operación, debiendo permitir su ampliación sin necesidad de desechar ningún elemento anteriormente instalado.
- 5.6. El sistema de bases de datos será capaz de almacenar un mínimo de 5.000 usuarios, ampliable en función de las necesidades del centro receptor.
- 5.7. El sistema informático garantizará la rápida atención de las alarmas y el acceso a las bases de datos que ello requiere. Se presentará rellena la siguiente tabla:

Nº de registros	Nº de accesos simultáneos	Tiempo de respuesta global (seg.)
Hasta 2.500	2	
5.000	3	
7.500	4	
10.000	5	
12.500	6	
15.000	7	
17.500	8	
20.000	9	

Autochequeo del sistema receptor

- 5.8. Contará con un sistema de autochequeo permanente que informe de las posibles averías o deficiencias que sufra. La información de autochequeo que afecte a la continuación del servicio será proporcionada en el puesto de trabajo de los operadores.

Gestión de llamadas y alarmas

- 5.9. Al atender una llamada, automáticamente el operador tendrá a su disposición de forma simultánea:
- Tipo de alarma
 - Terminal del que procede
 - Como mínimo, los datos del usuario que figuran en el Anexo I-C. En caso de producirse la activación de la alarma desde una unidad de control remoto, los datos corresponderán al usuario asociado a la misma (ver 3.31 y 4.7).
 - Elemento que mediante enlace directo proporcione al operador la visualización del Historial de llamadas del usuario (cuyo contenido mínimo serán los datos sobre sus llamadas de alarma anteriores y la actuación seguida).
- 5.10. El sistema tendrá capacidad para *registrar* (ver 5.20) información sobre llamadas que emita o reciba el centro receptor (Anexo I-D), con identificación de:
- fecha y hora
 - línea de entrada

- tiempo de ocupación real de la línea durante la llamada, y
 - en el caso de llamadas de alarma entrantes, la identificación del terminal del que procede, el tipo de alarma o llamada, y la actuación seguida por el centro.
- 5.11. Cada puesto de operador dispondrá de la posibilidad de conmutar de modo “semi-duplex” a “duplex” y viceversa durante la atención de una llamada, cuantas veces se desee y sin intervención del usuario.
- 5.12. El sistema será capaz de traspasar una llamada desde un operador a otro, sin cortar la comunicación y en idénticas condiciones de atención.
- 5.13. El sistema permitirá la comunicación telefónica con usuarios y recursos sin necesidad de teclear claves o números de teléfono.
- 5.14. El sistema será capaz de asumir el control del volumen del altavoz del terminal de usuario, en caso de alarma (ver 3.9).
- 5.15. Después de recibir una llamada de suspensión del control de actividad, el sistema entrará en situación de alarma si, transcurrido el periodo de suspensión previsto, no se recibe señal de reactivación de dicho control o cualquier otra alarma de activación voluntaria (ver 3.17).
- 5.16. El sistema receptor gestionará una ventana de tiempo ligada al periodo de chequeo de la conexión de cada terminal de usuario a la red telefónica, de manera que superado aquél, y si no se ha recibido la correspondiente llamada de chequeo, comunicará esta circunstancia a los puestos de operación (ver 3.20).
- 5.17. Tras la gestión de una alarma, el operador del sistema del centro receptor será quién envíe las señales de corte y liberación de la línea telefónica (ver 3.32).

Respeto a la intimidad del usuario

- 5.18. El software del sistema receptor no permitirá que el operador entre en contacto con el domicilio de manera distinta a una llamada convencional, excepto en el caso de alarmas no técnicas (ver 3.34).

Otras características

- 5.19. El sistema gestionará las bases de datos para obtener informes, listados y estadísticas conforme al esquema que figura en el Anexo I-E.
- 5.20. El sistema permitirá la programación de agenda de usuario (recordatorio de actividades). Las llamadas de agenda serán realizadas de forma automática por el sistema de atención de alarmas. En este caso, adicionalmente se registrará si se ha establecido o no la comunicación telefónica (ver 5.10).

6. Otros aspectos técnicos del servicio

- 6.1. Cada terminal de usuario se programará con dos números telefónicos correspondientes al centro receptor (ver 3.26).
- 6.2. Para el caso de fallo, a fin de que la operatividad del sistema no se vea afectada, se dotará al sistema de atención de alarmas de forma redundante de los elementos necesarios para asegurar el servicio.
- 6.3. Para atender las necesidades de potencia del centro receptor en caso de fallo en el suministro de fluido eléctrico, se instalará un sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) más otro de respaldo, cada uno de ellos con autonomía de 30 minutos, y un grupo electrógeno.
- 6.4. El número de líneas totales del centro receptor y su configuración como de entrada y/o salida, que permanecerán conectadas simultáneamente, estará en función del n° de usuarios atendidos y del n° de puestos de operador, de acuerdo a la siguiente tabla:

N° TERMINALES	PUESTOS TOTALES	LINEAS Bidireccionales	LINEAS Sólo SALIDA	LINEAS TOTALES
Hasta 1.000	2	2	1	3
2.500	3	3	2	5
5.000	5	5	2	7

7.500	6	7	2	9
10.000	7	8	3	11
12.500	8	10	3	13
15.000	9	11	3	14
17.500	10	12	4	16
20.000	12	14	4	18

7. Obtención del certificado de aceptación de los equipos

Las ofertas presentadas al concurso para la prestación del servicio se registrarán por estas normas generales y las bases de la convocatoria.

El cumplimiento de las condiciones técnicas de los equipos previstas en las presentes normas, será acreditado mediante dictamen del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas del IMSERSO (CEAPAT). La empresa/entidad que lo desee puede solicitar dicho dictamen en cualquier momento, si bien se aconseja hacerlo de forma que pueda disponerse de él con carácter previo a la convocatoria de presentación de ofertas para la prestación del servicio. Para ello se presentará, en la Sede del CEAPAT, la documentación señalada en el presente apartado y solicitud dirigida a:

Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas
C/ Los Extremeños, 1
28018 Madrid

La documentación a presentar estará redactada en castellano, e incluirá:

- 7.1. Documento en el que se justifique de manera razonada, punto por punto, el cumplimiento de las condiciones de estas normas. Este documento deberá contener toda la información requerida por el pliego. Complementariamente, se hará referencia al lugar en el que los manuales técnicos especifican la condición.
- 7.2. En caso de que se especifiquen prestaciones técnicas complementarias a las contempladas en estas normas, se relacionarán en documento anexo al referido en el párrafo anterior.

- 7.3. Manuales técnicos y cualquier otro documento que haga referencia a los aspectos técnicos descritos en estas normas.
- 7.4. En caso necesario, además de los documentos explícitamente referidos en estas normas, se podrá exigir al solicitante la presentación de documentación adicional justificativa, así como la ejecución de las demostraciones que se consideren oportunas para avalar el cumplimiento de las presentes normas generales.

Madrid, 27 de octubre de 1999

Por el IMSERSO

Por la FEMP

Héctor Maravall Gómez-Allende
Gil

Álvaro de la Cruz

ANEXO I-A DATOS A CONTEMPLAR EN EL PROYECTO:

En el caso de que el proyecto sea común a varias Entidades Locales, los datos sociodemográficos, recursos propios y estimaciones de volumen de usuarios se desglosarán del total por cada una de ellas.

1.- Datos sociodemográficos:

1.1.- Población total del municipio.

1.2.- Número total de personas que tienen:

- entre 65 y 74 años
- entre 75 y 79
- mayores de 80

así como porcentaje que representa cada grupo en relación a la población total.

1.3.- Número total de personas que tienen 65 o más años y el porcentaje que representa respecto a la población total.

1.4.- Número de personas de 65 o más años que viven solas.

1.5.- Estimación del número de discapacitados (*) menores de 65 años.

1.6.- Descripción de la zona geográfica en que se va a implantar el proyecto mencionado. Entre otros, señalar si la población se concentra o no en zonas urbanas, la existencia de viviendas en zonas rurales, accesos a esas zonas y breve reseña de tipos de recursos existentes.

(*) Se considerarán como discapacitados las personas con minusvalías permanentes o temporales, así como a quienes padezcan cualquier tipo de limitación física, psíquica o sensorial.

2.- Recursos propios:

2.1.- Recursos propios materiales y humanos, que el Ente o los Entes Locales ponen a disposición del proyecto, especificando:

2.1.1.- Si son o no de dedicación exclusiva al proyecto de teleasistencia domiciliaria.

2.1.2.- Si son recursos propios de una sola Entidad Local o compartidos por varias de las Entidades Locales que solicitan su incorporación al Convenio-Marco.

2.2.- Informe de los servicios sociales que gestionan, señalando:

2.2.1.- Presupuesto total dedicado a Servicios Sociales en el ejercicio en que se realiza la solicitud.

2.2.2.- El importe específicamente dedicado a Servicios Sociales con cargo al presupuesto propio.

2.2.3.- El porcentaje que la cantidad anterior representa sobre el presupuesto total del Ente Local.

2.3.- Número total de expedientes del servicio de ayuda a domicilio y número total de personas que reciben, en el momento de realizar la solicitud, dicho servicio, determinando el número de personas, discapacitados y otros usuarios.

2.4.- Número de personas que intervienen en el programa de ayuda a domicilio, especificado por puestos de trabajo.

3.- Demanda potencial del servicio:

3.1.- Breve descripción de la metodología utilizada en el estudio de viabilidad del proyecto.

3.2.- Estimación del número de terminales de usuario iniciales e incremento mensual previsto hasta la finalización del convenio, registrado según modelo incluido en Anexo I-B.

3.3.- Previsión del volumen de terminales de usuario a 3 años.

4.- Difusión, selección y aportaciones de usuarios:

4.1.- Métodos de difusión, captación y seguimiento de que se proponen, señalando los medios técnicos y económicos a utilizar con este fin.

4.2.- Criterios de selección de usuarios que se proponen, en su caso.

4.3.- Baremo de aportación de usuarios al coste del servicio.

ANEXO I-B ESTIMACIÓN DEL VOLUMEN DE
TERMINALES DE USUARIO

Por Entidad Local y, en el caso de ser varias Entidades Locales las solicitantes, la estimación total.

1er. año: 199...

<u>Mes</u>	<u>Con unidad móvil</u>	<u>Si unidad móvil</u>	<u>Total</u>
Enero	----	----	---
Febrero	----	----	---
Marzo	----	----	---
Abril	----	----	---
Mayo	----	----	----
Junio	----	----	---
Julio	----	----	---
Agosto	----	----	---
Septiembre	----	----	---
Octubre	----	----	---
Noviembre	----	----	---
Diciembre	----	---	---

2º año: 2000

<u>Mes</u>	<u>Con unidad móvil</u>	<u>Si unidad móvil</u>	<u>Total</u>
Enero	----	----	---
Febrero	----	----	---
Marzo	----	----	---
Abril	----	----	---
Mayo	----	----	----
Junio	----	----	---
Julio	----	----	---
Agosto	----	----	---
Septiembre	----	----	---
Octubre	----	----	---
Noviembre	----	----	---
Diciembre	----	---	---

Estimación del volumen total en el tercer año:

- Con unidad móvil
- Sin unidad móvil

TOTAL

1. Datos de identificación del usuario

- Nombre y Apellidos
- D.N.I.
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Domicilio
- Teléfono
- Número de Expediente
- Código de usuario. Estará compuesto por los dígitos que se consideren necesarios, teniendo en cuenta que las dos primeras cifras corresponderán siempre con el código de la provincia y las tres siguientes con el del municipio en el que reside.
Todos los usuarios que reciban el servicio a través del mismo terminal tendrán el mismo código, diferenciándose unos de otros por el “tipo de usuario”, lo que permitirá siempre hacer distinción entre número de terminales utilizados y número de personas atendidas.
- Tipo de usuario. **Mediante codificación diferenciada** se distinguirá entre:
 - ⇒ Usuario principal, titular del servicio
 - ⇒ Usuario con UCR propia
 - ⇒ Usuario sin UCR (se asignará una **codificación** diferente para cada usuario)

Si el “tipo de usuario” cambia para una persona, ésta no será considerada como nuevo usuario sino como persona que continúa siendo atendida.

- Tipología del usuario. **Mediante codificación diferenciada** se distinguirá entre:
 - ⇒ Personas mayores de 65 años
 - ⇒ Discapacitados físicos
 - ⇒ Discapacitados psíquicos
 - ⇒ Discapacitados sensoriales
 - ⇒ Otros

Cualquier persona con 65 años o más será considerada “persona mayor”. Discapacitados solo serán considerados los menores de 65 años.

2. Datos sobre la unidad de convivencia

- Número de personas con las que convive

Para cada una de ellas se consignará:

- Nombre y apellidos
- Año de nacimiento
- Parentesco o relación con el usuario
- Si es o no usuario del servicio
- Observaciones

3. Características o circunstancias de interés

- Riesgos y tipo de actuación que los mismos requieren
- Características físicas. Disminuciones.
- Características psicológicas. Disminuciones.
- Características sensoriales. Disminuciones.

4. Datos sobre asistencia sanitaria

Por cada entidad a la que tiene derecho a asistencia sanitaria:

- Nombre de la entidad
- Teléfono de contacto
- Datos necesarios para solicitar asistencia
- Nombre y apellidos de cada médico de cabecera y especialista habitual
- Número de teléfono de cada médico de cabecera y especialista habitual
- Horarios de cada médico de cabecera y especialista habitual
- Dirección de cada médico de cabecera y especialista habitual
- Datos sobre los servicios de urgencia y transporte sanitario
- Hospitales donde puede recibir asistencia
- Nombre
- Teléfonos
- Estimación de tiempo, en condiciones normales, para llegar a él desde el domicilio del usuario

5. Recursos propios

Personas a las que se puede avisar en caso de emergencia.

- Nombre y apellidos
- Tipo de relación con el usuario
- Direcciones
- Teléfonos
- Horarios
- Tiene o no tiene llaves

6. Datos relativos a la vivienda

- Tipo de vivienda. **Mediante codificación diferenciada** se distinguirá entre:
- Edificio de vecinos
- Unifamiliar urbana
- Unifamiliar aislada
- Otros
- Modo de acceso

- Empresas suministradoras de servicios (gas, electricidad, etc.)
- Nombre
- Teléfono

- Ubicación de las llaves generales de paso de los suministros

7. Datos relativos al servicio de teleasistencia

- Sobre los elementos instalados del sistema
- Ubicación
- Tipo de elemento y número de ellos instalados
- Se controla (Sí/No) de forma pasiva la movilidad y temporización

8. Entidad Local de dependencia

- Nombre del responsable del servicio
- Teléfono
- Dirección

9. Situación del usuario en el proyecto y motivo de esa situación

Mediante codificación diferenciada se distinguirá entre las siguientes situaciones:

- ⇒ En activo (recibiendo el servicio).
- ⇒ Ausencia domiciliaria inferior a 24 horas (estado en activo, sale del domicilio y lo comunica).
- ⇒ Suspensión temporal (habiendo estado en activo, deja provisionalmente de recibir el servicio por periodo superior a 24 horas. Se actualizará la situación del usuario).
- ⇒ Baja definitiva (habiendo estado en activo, causa baja definitivamente en el servicio).
- ⇒ Sin iniciar actividades (servicio solicitado y asignado, aún no ha causado alta)
- ⇒ Baja definitiva de solicitantes que nunca estuvieron en activo.

10. Control pasivo de la movilidad del usuario

Código

Concepto

Disponible y activado

No disponible o sin activar

Utilización del control pasivo de la movilidad solo para usuarios de alto riesgo que requieran de un seguimiento más intenso que el proporcionado por las agendas y/o llamadas realizadas por los operadores.

A solicitud o previa autorización de los Servicios Sociales, familiares o del propio usuario, explicando de forma clara las consecuencias de su utilización.

Cada usuario solo podrá presentar una situación, modificable cuantas veces sea necesario.

Así mismo, también **mediante codificación diferenciada** se distinguirá entre los siguientes motivos:

- ⇒ En espera de evaluación
- ⇒ Petición del interesado
- ⇒ Obtención del recurso por otros medios
- ⇒ Traslado domicilio propio
- ⇒ Traslado con familiares o amigos
- ⇒ Ingreso en Centro Residencial
- ⇒ Derivado a otra Empresa/Entidad
- ⇒ Vacaciones
- ⇒ Enfermedad
- ⇒ Ingreso en Centro Hospitalario
- ⇒ No aceptar las condiciones del servicio
- ⇒ Solución del problema
- ⇒ Fallecimiento
- ⇒ Traslado expediente a otro centro de atención de teleasistencia de la Empresa/Entidad
- ⇒ Carencia de recursos humanos
- ⇒ Carencia de recursos materiales
- ⇒ No tener cubiertas las necesidades básicas
- ⇒ Recibiendo el servicio actualmente
- ⇒ Ausencia domiciliaria inferior a 24 horas
- ⇒ Otros

No obstante, no todas las situaciones admiten los mismos motivos. Las relaciones admitidas entre situaciones/motivos se expresan en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Relación entre situaciones/motivos.

<div>Situación de usuario en el proyecto</div> <div>Motivo de la situación</div>	En activo	Ausencia	Suspensión temporal	Baja Definitiva	Sin iniciar actividades	Baja solicitantes
En espera de evaluación	-	-	a	a	a	a
Petición del interesado	-	-	a	a	a	a
Obtención del recurso por otros medios	-	-	-	a	-	a
Traslado domicilio propio	-	-	a	a	a	a
Traslado con familiares o amigos	-	-	a	a	a	a
Ingreso en Centro Residencial	-	-	a	a	a	a
Derivado a otra Empresa/Entidad	-	-	-	a	-	a
Vacaciones	-	-	a	-	a	-
Enfermedad	-	-	a	-	a	-
Ingreso en Centro Hospitalario	-	-	a	-	a	-
No aceptar las condiciones del servicio	-	-	a	a	a	a
Solución del problema	-	-	-	a	-	a
Fallecimiento	-	-	-	a	-	a
Traslado expediente a otro centro de atención de teleasistencia de la Empresa/Entidad	-	-	a	a	-	a
Carencia de recursos humanos	-	-	a	-	a	-
Carencia de recursos materiales	-	-	a	-	a	-
No tener cubiertas las necesidades básicas	-	-	a	-	a	-
Recibiendo el servicio actualmente	a	-	-	-	-	-
Ausencia domiciliaria inferior a 24 horas	-	a	-	-	-	-
Otros	-	-	a	a	a	a
Nota: a: relación aceptada -: relación no aceptada						

Tipos de alarmas y llamadas

Se codificará coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la siguiente clasificación.

1. PULSACIÓN DEL TERMINAL DE USUARIO**1.1. Petición de ayuda**

- 1.1.1. Por emergencia social
- 1.1.2. Por emergencia sanitaria
- 1.1.3. Por crisis de soledad-angustia
- 1.1.4. Para hablar un rato
- 1.1.5. Pedir información sobre recursos
- 1.1.6. Control existencia de personal en el centro de atención
- 1.1.7. Pedir información sobre el sistema
- 1.1.8. Otros

1.2. Comunicación de datos

- 1.2.1. Comunicar averías/fallos sistema
- 1.2.2. Fallo unidad control remoto
- 1.2.3. Por error, pulsación no deseada
- 1.2.4. Comunicar ausencias/regresos
- 1.2.5. Comunicar datos generales expedientes
- 1.2.6. Saludar al personal del centro
- 1.2.7. Otros

1.3. Seguimiento usuario y control sistemas

- 1.3.1. Pruebas 1ª conexión
- 1.3.2. Pruebas familiarización usuario
- 1.3.3. Seguimiento usuario desde el centro
- 1.3.4. Visita/revisión del sistema usuario
- 1.3.5. Demostrar funcionamiento sistema a familiares/amigos
- 1.3.6. Sustitución del terminal
- 1.3.7. Cambio, aumento o disminución de unidades de control remoto
- 1.3.8. Otros

2. PULSACIÓN DE LA UNIDAD DE CONTROL REMOTO

Idéntica estructura que el tipo **PULSACIÓN DEL TERMINAL DE USUARIO** pero con código diferente.

3. CONTROL PASIVO DE LA MOVILIDAD

- 3.1. Según previsiones
- 3.2. Avería o mal funcionamiento
- 3.3. En ausencia del usuario, comunicada
- 3.4. En ausencia usuario, no comunicada
- 3.5. Otros

4. POR FUEGO/HUMOS

- 4.1. Humo
- 4.2. Fuego
- 4.3. Por otras causas

5. POR DE FUGA DE GAS

- 5.1. Fuga de gas por avería
- 5.2. Fuga gas por dejar llave abierta
- 5.3. Por otras causas

6. POR HURTO O INTRUSIÓN

- 6.1. Hurto o intrusión consumados
- 6.2. Tentativa de intrusión
- 6.3. Por otras causas

7. POR FALLO TENSIÓN ELÉCTRICA

- 7.1. Corte suministro luz en vivienda
- 7.2. Corte suministro luz en edificio
- 7.3. Corte suministro luz en la zona
- 7.4. Falta suministro luz en terminal
- 7.5. Otras sin especificar

8. POR FALLO BATERIA DE LA UNIDAD DE CONTROL REMOTO

- 8.1. Batería baja
- 8.2. Otros fallos, sin especificar

9. POR AUTOCHEQUEO SISTEMA

- 9.1. Funcionamiento correcto
- 9.2. Fallo o avería sistema
- 9.3. Autochequeo fuera de la programación prevista

9.4. Otras causas

Tipo de actuación seguida ante las alarmas

Se codificará coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la siguiente clasificación.

1. No necesaria ninguna actuación

2. Intervención solamente desde el Centro

2.1. Intervención solamente desde el Centro

3. Movilización otros recursos Empresa/Entidad

3.1. Movilización recursos humanos Empresa/Entidad

3.2. Movilización recursos humanos y materiales Empresa/Entidad

3.3. Movilización unidad móvil Empresa/Entidad

3.4. Otros

4. Movilización recursos ajenos a la Empresa/Entidad

4.1. Recursos médico-sanitarios de dependencia pública

4.2. Recursos médico-sanitarios privados

4.3. Fuerzas de seguridad del Estado, Comunidad, Provincia, Municipio

4.4. Protección civil

4.5. Bomberos

4.6. Otros

5. Movilización recursos propios del usuario

5.1. Movilización de familiares

5.2. Movilización de vecinos

5.3. Movilización de amigos u otros

5.4. Otros

6. Intervención diferida

6.1. A realizar posteriormente desde el centro

6.2. A realizar posteriormente por personal Empresa/Entidad ajena al centro de atención

6.3. Otros

7. Transferencia de la atención a otro centro

7.1. Transferencia de la atención u otro centro de teleasistencia domiciliaria

Cada alarma permitirá un máximo de 2 actuaciones, salvo en el caso de que el tipo de actuación sea **No necesaria ninguna actuación**.

Aunque no se señale, el tipo **Intervención solamente desde el Centro** debe presuponerse y contabilizarse siempre que existan códigos de actuación distintos al de tipo **No necesaria ninguna actuación**.

Conexiones telefónicas externas establecidas por el centro de atención a través del sistema

Se codificará coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la siguiente clasificación.

1. Por actuaciones ante alarmas

- 1.1. Movilización recursos empresa/entidad
- 1.2. Movilización recursos acceso público
- 1.3. Movilización recursos privados usuario
- 1.4. Otros

2. Por avisos de agenda a usuarios

- 2.1. Solicitados por los servicios sociales
- 2.2. Solicitados por el usuario
- 2.3. A iniciativa de la empresa/entidad
- 2.4. Otros

3. Por seguimiento del usuario y actualización de datos

- 3.1. Por seguimiento del usuario y actualización de datos

4. Para programación/reprogramación de terminales

- 4.1. Para programación/reprogramación de terminales

5. Para comprobaciones del funcionamiento del sistema

- 5.1. Para comprobaciones del funcionamiento del sistema

6. Otras

- 6.1. Otras

ANEXO I-E ESQUEMA Y DATOS A PROPORCIONAR PARA ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO

En la memoria evaluativa del proyecto se incluirán por cada municipio, como mínimo, los datos que seguidamente se señalan, acompañados de un resumen de los datos globales más significativos del proyecto en el ámbito del convenio provincial.

8. Breve descripción y enumeración de las actividades realizadas por/desde la Entidad Local relativa a:

- Difusión del proyecto
- Captación de usuarios
- Reuniones de coordinación interna y externa
- Formación del personal
- Seguimiento de usuarios
- Otras

2. Solicitudes de servicio recibidas en la Entidad Local:

- Número de ellas no remitidas a la Empresa con explicación del motivo,
- Número de solicitudes recibidas de:
 - Personas mayores
 - Discapacitados
 - Otros
- Número de órdenes de alta remitidas a la Empresa/Entidad y usuarios que comprenden:

<u>Tipo usuario</u>	<u>Total</u>	<u>P. mayores</u>	<u>Discapacitados</u>	<u>Total</u>
Titular servicio	----	----	-----	----
Con u.c. remoto	----	----	-----	----
Sin u.c. remoto	----	----	-----	----
TOTALES	----	----	-----	----

3. Gestión del servicio:

3.1. Usuarios y terminales:

- Número total de terminales instalados
- Número máximo de terminales en servicio simultáneamente
- Número total de personas atendidas:

<u>Tipo usuario</u>	<u>Total</u>	<u>P. mayores</u>	<u>Discapac.</u>	<u>Otros</u>
Titular servicio	---	----	----	---
Con u.c. remoto	---	----	----	---
Sin u.c. remoto	---	----	----	---
TOTALES	---	----	----	---

- Número total de usuarios que han causado baja definitiva:

<u>Tipo usuario</u>	<u>Total</u>	<u>P. mayores</u>	<u>Discapac.</u>	<u>Otros</u>
Titular servicio	---	----	----	---
Con u.c. remoto	---	----	----	---
Sin u.c. remoto	---	----	----	---
TOTALES	---	----	----	---

- Motivos de las bajas definitivas:

<u>Código que corresponda</u>	<u>Concepto</u>	<u>Total usuarios</u>
	Petición del interesado	----
	Obtención recurso por otros medios	----
	Traslado del domicilio propio	----
	Traslado con familiares/amigos	----
	Ingreso en Centro Residencial	----
	Derivado a otra Empresa/Entidad	----
	No aceptar condiciones servicio	----
	Solución del problema	----
	Fallecimiento	----
	Traslado expediente a otro centro E/E	----
	Otros	----
	TOTAL	----

- Número de terminales que permanecen instalados el último día del período
- Número total de usuarios en activo y en suspensión temporal el último día del período

3.2. Llamadas recibidas:

<u>Tipo</u>	<u>Concepto</u>	<u>Número</u>
	Nº total pulsaciones terminal/u.c. remoto	----
	Nº total por petición de ayuda	----
	Nº total por emergencia social	----
	Nº total por emergencia sanitaria	----
	Nº total por comunicación de datos	----
	Nº total para comunicar fallos sistema	----
	Nº total fallos unidad control remoto	----
	Nº total por seguimiento usuarios/sistema	----
	Nº total seguimiento usuarios desde Centro	----
	Nº total por visita/revisión sistema usuario	----
	Nº total por sustitución terminal	----
	Nº total por cambio, aumento, dism. u.c. rem.	----
	Nº total por control pasivo de movilidad	----
	No total recibidas según previsiones	----
	Nº total en ausencia usuarios no comunicada	----

Número total de llamadas recibidas -----

Número de usuarios que han provocado llamadas terminal/u. c. remoto

Número de elementos de control pasivo de la movilidad activados -----

Número de usuarios con llamadas por control pasivo de movilidad -----

3.3. Actuaciones

<u>Código que corresponda</u>	<u>Concepto</u>	<u>Nº total</u>
	No necesaria ninguna actuación	----
	Intervención solamente desde el Centro	----
	Movilización otros recursos Emp/Ent.	----
	Movilización recursos ajenos Emp/Ent.	----
	Movilización recursos propios usuario	----
	Intervención diferida	----
	Transferencia atención a otro Centro	----
	Número total de actuaciones	----

– Avisos de agenda:

Nº total de usuarios que han recibido avisos de agenda -----

Nº total de avisos de agenda recibidos por los usuarios -----

4. Valoración. Dificultades. Propuestas

5. Previsiones

Como anexo a esta memoria, se adjuntarán los datos que a continuación se relacionan en soporte informático que gestiona el sistema, separando claramente cada uno de los puntos.

5.0. Período de referencia. Al inicio de ese período todos los datos estarán a 0.

5.1. Número total de usuarios por tipo, tipología, edad y unidad de convivencia. Porcentajes que representan sobre el total de usuarios.

Las edades se agruparán siempre en los siguientes intervalos:

- Menores de 25 años
- de 25 a 59 años
- de 60 a 64 años

- de 65 a 74 años
- de 75 a 79 años
- Mayores de 80 años

5.2. Número total de usuarios en activo al finalizar el primer día del período de referencia, por tipo, tipología y edad.

Porcentaje sobre el total de usuarios y sobre el total de activos del período de referencia.

5.3. Usuarios en activo a lo largo del período por tipo, tipología, edad y unidad de convivencia. Porcentaje que representan sobre el total de usuarios.

5.4. Usuarios que han tenido suspensión temporal del servicio a lo largo del período. Porcentaje sobre el total de usuarios en activo del período.

5.5. Situación, con su motivo, de los usuarios en el proyecto al final del período de referencia, por tipo, tipología y edad. Porcentajes que representan sobre el total del final del período.

5.6. Número de usuarios, por tipo, tipología y edad, con control pasivo de la movilidad disponible y activado durante el período. Porcentaje sobre el total de usuarios en activo.

5.7. Número total de llamadas y total por tipo de éstas. Porcentaje de los distintos tipos sobre el total.

5.8. Número total de expedientes por tipo de alarma, tipo de llamada y motivo de la llamada. Porcentajes.

5.9. Número total de actuaciones y total por código. Porcentajes según código sobre el total.

5.10. Número total de expedientes con sus actuaciones.

5.11. Los datos señalados en los números, 7,8, 9 y 10 según tipo y tipología de usuarios.

- 5.12. Número total de conexiones telefónicas externas establecidas por el centro de atención a través del sistema y número total por código de éstas.
- 5.13. Número de usuarios que han recibido avisos de agenda por tipo, tipología y edad.
- 5.14. Número total de avisos de agenda recibidas por los usuarios, por tipología y edad.
- 5.15. Número total de líneas telefónicas de que dispone el sistema, tiempo total disponible por línea y tiempo real de ocupación de cada una de ellas, expresado en horas-minutos. Porcentaje, por línea, del tiempo real de ocupación sobre el tiempo total disponible.