

ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN, EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

ANEXO I

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Se iniciará la solicitud a demanda del potencial usuario desde los Servicios Sociales de los Municipios de la Provincia de Zaragoza, el trabajador/a social informará de las prestaciones del servicio de Teleasistencia y se encargará de la recogida de datos necesarios para una adecuada prestación del mismo.

Los datos mínimos de la persona usuaria a disponer y obtener son:

- Identificación del o de las personas usuarias.
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencia: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: Personas de contacto para avisos en caso de emergencia. Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución etc.

El Coordinador de la empresa una vez realizada la propuesta de conexión deberá aportar la siguiente información a la persona usuaria:

- Características específicas del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, etc.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
 - Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
 - Firma del documento contractual.
 - Condiciones de calidad de prestación del servicio:
 1. Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
 2. Plazo para el inicio de la prestación.
 3. Plazo de resolución de averías.
 4. Derechos y responsabilidades de las personas usuarias del servicio.

Identificará que se trata de una prestación de la Diputación Provincial de Zaragoza.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación, una guía/manual conforme a las especificaciones que se marquen desde la Diputación Provincial. En éste constaran el logotipo de la citada institución.

Una vez realizada la presentación en el domicilio, la persona usuaria firmará el documento de "Conformidad de la persona usuaria de las condiciones del servicio" (Anexo II).

Asimismo el Coordinador de los Servicios de la entidad adjudicataria concretará con la persona usuaria día y hora para realizar la instalación. No obstante proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente a la entidad Local.

ANEXO II

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

D/D^a _____ con D.N.I. _____ y _____
Con domicilio en la calle _____ de _____,
expreso mi conformidad con la instalación de los dispositivos de Teleasistencia que efectuará la empresa.....que gestiona el Servicio de Teleasistencia de la Diputación Provincial de Zaragoza.

1.-Manifiesto que he recibido información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:

- Características de la teleasistencia fija.
- Prestaciones que incluye el servicio: Atención ante emergencias, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, acompañamiento, etc.
- Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Tiempos de resolución de averías.

2.-Para la adecuada atención en caso de necesidad o ante una situación de alarma o emergencia, valorada libremente por el Centro de Atención a :

- Entrar en su vivienda por el medio más adecuado al alcance, ajustado a derecho con la única finalidad de prestar la asistencia de emergencia (bomberos, médicos, guardia civil...).
- Proporciono los datos de dos o más personas de mi confianza que disponen de copia de llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad y/o emergencia.
- Acepto que ni la Diputación Provincial de Zaragoza ni la entidad/empresa prestataria del servicio asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños en estos casos.

3.-Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención sean grabadas, siempre que se ajusten la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal para que estén a disposición de la Diputación Provincial siempre que las requiera.

4.-Me comprometo a:

- Hacer un uso adecuado del dispositivo y los elementos que los componen.
- Mantener el terminal en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.

- Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria o de los Servicios Sociales las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir y facilitar a la entidad que gestiona el servicio la retirada del terminal y los dispositivos, en su caso, de mi domicilio, cuando cause baja en el mismo.

5.-He recibido de la entidad adjudicataria una guía/manual explicativa del Servicio de Teleasistencia, donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la entidad que gestiona el servicio.

6.-Autorizo _____ expresamente a _____ la entidad/empresa _____ a ceder mis datos personales a la Diputación Provincial para todas aquellas actuaciones necesarias para la gestión del servicio, así como para la realización de estudios y estadísticas relacionados con el mismo.

Conforme persona usuaria.

Conforme responsable de la empresa

Nombre y Apellidos

Nombre y Apellidos

La entidad adjudicataria deberá entregar copia de este documento a la Entidad Local.

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el SISAAD, creado por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y regulado por la Orden/TAS 1459/2007, de 25 de mayo, cuyo objeto es el de proporcionar a las entidades involucradas en la gestión de las prestaciones y servicios del SAAD, la infraestructura necesaria para el mantenimiento y gestión de la información relativa a los beneficiarios del SAAD, que serán acordados en el Consejo Territorial, así como a la red de centros y servicios y a los profesionales que contribuyen a su prestación. Podrán ser cedidos de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. El órgano responsable del fichero es la Dirección General del Imsero, ante la que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos personales podrán ser tratados con fines estadísticos.

ANEXO III

INSTALACIÓN DE TERMINALES

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos, por oficiales especializados siguiendo instrucciones del Coordinador de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores, etc.) en los domicilios.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento del terminal.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto desde todos los lugares de la casa.

ANEXO IV

CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA

MES	Nº persona usuarias

1. COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
1.1 EMERGENCIA		
1.1.1 Emergencia social		
1.1.2 Emergencia sanitaria		
1.1.3 Crisis de soledad /angustia		
1.1.4 Otros		
Subtotal		
1.2 NO EMERGENCIA		
1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema		
1.2.2 Hablar/saludar/conversar		
1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos		
1.2.4 Informar de visitas médicas, datos sanitarios		
1.2.5 Informar datos por avisos de agenda		
1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia		
1.2.7 Verificar asistencia en el domicilio del auxiliar de Ayuda a Domicilio.		
1.2.8 Comunicar por el auxiliar de Ayuda a Domicilio incidencias o situaciones.		
1.2.9 Pulsación por error		
1.2.10 Sugerencias/reclamaciones/quejas		
1.2.11 Otros		
Subtotal		
1.3 TÉCNICAS		
1.3.1 Pruebas 1ª conexión		
1.3.2 Pruebas familiarización persona usuaria		
1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema		
1.3.4 Comunicar fallos/averías del sistema		
1.3.5 Sustitución del terminal		
1.3.6 Retirada del terminal		
1.3.7 Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE COMUNICACIONES		100%

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
2.1 Fallos/averías en el sistema		
2.2 Activación de sistemas periféricos		
2.3 Programación/reprogramación		
Nº TOTAL DE AVISOS		100%

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
3.1.1 Atención personal por emergencia		
3.1.2 Dar información solicitada		
3.1.3 Recoger información ofrecida		
3.1.4 Atención personal por no emergencia		
3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema		
3.1.6 Otros		
Subtotal		
3.2 RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA		
3.2.1 Movilización recursos propios del persona usuaria: familiares/ vecinos /amigos		
3.2.2 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios.		
3.2.3 Movilización Recursos Sanitarios		
3.2.4 Movilización de Policía		
3.2.5 Movilización de Bomberos		
3.2.6 Otros		
3.2.7 Movilización de C.Z		
3.2.8 Movilización de técnicos Servicio Teleasistencia		
3.2.9 Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE ATENCIONES		100%

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
4.1 Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación		
4.2 Por actuaciones ante llamadas: movilización de		

recursos		
4.3 Avisos de agenda		
4.4 Llamadas de cortesía		
4.5 Llamadas de seguimiento (agendas)		
4.6 Llamadas confirmación de situaciones especiales		
4.7 Llamadas a petición del persona usuaria (agendas)		
4.8 Otros		
Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS		100%
5. SÍNTESIS SEGÚN ORIGEN DE COMUNICACIONES/AVISOS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
5.1 Comunicaciones emitidas por la persona usuaria		
5.1.1 Comunicaciones emitidas por la persona usuaria		
5.2 Comunicaciones provocadas por activación del sistema		
5.2.1 Fallos de tensión en el terminal		
5.2.2 Activación de sistemas periféricos		
5.2.3 Programación reprogramación		
5.3 Llamadas salientes realizadas		
5.3.1 Llamadas atendidas		
5.3.2 Llamadas no atendidas		
5.4 Autochequeos		
5.4.1 Otras		
TOTAL COMUNICACIONES/AVISOS		100%

DESGLOSE DE CONCEPTOS DEL INFORME DE TELEASISTENCIA

1. COMUNICACIONES PROVOCADAS POR LA PERSONA USUARIA.

1.1. EMERGENCIA.

1.1.1 Emergencia Social. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata con movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, incluida la intervención de servicios sociales. La movilización de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma, es obligatoria siempre que la persona usuaria viva sola o con acompañante dependiente.

1.1.2 Emergencia Sanitaria. Situación crítica que requiere de una actuación inmediata desde la central con movilización de recursos sanitarios.

1.1.3 Crisis de Soledad/Angustia. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la central o bien con movilización de recursos propios de la persona usuaria o ajenos a la misma.

1.1.4 Otros. Se incluirán en este epígrafe las alarmas sin respuesta o todas aquellas situaciones no incluidas en los anteriores.

1.2. NO EMERGENCIA.

1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema. Comunicación originada por la solicitud de información de la persona usuaria, sobre todo tipo de recursos (sociales, sanitarios, ocio etc) y solicitud de información relacionada con el funcionamiento y prestaciones de los dispositivos de teleasistencia.

Se incluyen dentro de este apartado las peticiones de citas médicas o similares, así como la reclamación de llegada de recursos sanitarios/ sociales una vez que han sido movilizados tras una emergencia.

1.2.2 Hablar/Saludar/Conversar. Comunicación originada por la necesidad de la persona usuaria de hablar/saludar/conversar con otra persona.

1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos. Comunicación de la persona usuaria para informar de las ausencias/vacaciones/regresos.

1.2.4 Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios. Comunicación de la persona usuaria para informar sobre visitas médicas, datos sanitarios, recursos personales, que requieren de su inclusión o modificación en la base de datos.

1.2.5 Informar datos por avisos de agenda/toma de medicación. Comunicación originada para informar sobre datos de agenda o recordatorios de medicación que revertirán en comunicaciones posteriores desde la central.

1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia: Comunicación originada por la solicitud de realización de una acción o llamada (solicitud de contacto con familiares etc).

1.2.7 Verificar asistencia en el domicilio del Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

1.2.8 Comunicar por el auxiliar de Ayuda a Domicilio incidencias o situaciones.

1.2.9 Pulsación por error. Llamada producida por una pulsación errónea. Es necesario verificar que la pulsación ha sido accidental.

1.2.10 Sugerencias/reclamaciones/quejas. Comunicación originada para comunicar sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

1.2.11 Sugerencias/reclamaciones/quejas. Comunicación originada para comunicar sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

1.3. TÉCNICAS

1.3.1 Pruebas 1ª conexión. Pulsación realizada para comprobación de funcionamiento del sistema posterior a la instalación.

1.3.2 Pruebas familiarización de la persona usuaria. Pulsación realizada para que la persona usuaria se familiarice/practique sobre el funcionamiento del sistema en presencia de los instaladores.

1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria/familiares para verificar el correcto funcionamiento del sistema.

1.3.4 Comunicar fallos/averías del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria para comunicar fallos/averías del sistema. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide con el objeto de la misma.

1.3.5 Sustitución del terminal. Pulsación realizada por la persona usuaria para solicitar cambio/sustitución del terminal. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide el objeto de la misma.

1.3.6 Retirada del terminal. Pulsación realizada para solicitar la retirada definitiva del terminal (baja del servicio). Se comprobará que la baja ha sido resuelta por los Servicios Sociales Municipales.

1.3.7 Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (Sustitución de dispositivo UCR... etc).

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA.

2.1 Fallos y averías del sistema. Avisos producidos por el propio sistema donde se pone de manifiesto el funcionamiento incorrecto del mismo (baja batería, anomalías en conexión eléctrica, etc.).

2.2 Programación/reprogramación: Avisos producidos por la programación/reprogramación del sistema.

2.3 Programación /reprogramación

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS

3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

3.1.1 Atención personal por emergencia. Atención personal prestada por los profesionales del CA, en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una emergencia. Toda pulsación catalogada como emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.2 Dar información solicitada. Atención que deriva en prestar desde el CA información verbal sobre recursos y/o funcionamiento del sistema previamente requerida por la persona usuaria.

3.1.3 Recoger información ofrecida. Atención que deriva en recoger desde el CA la información proporcionada por la persona usuaria (ausencias vacaciones, avisos de agenda, citas médicas, etc.)

3.1.4 Atención personal por no emergencia. Atención personal prestada por los profesionales de la CA en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una situación no urgente (Hablar, saludar, conversar, etc.). Toda pulsación catalogada como de no emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema. Atención personal prestada por los profesionales de la CA, en respuesta a los avisos provocados por activación de sistemas periféricos o fallo en el control técnico del sistema.

3.1.6 Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

3.2. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA.

3.2.1 Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/vecinos/amigos. Atención que deriva en la movilización de recursos de la red familiar/ vecinal/amigos de la persona usuaria.

3.2.2 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios. Atención que requiere la intervención conjunta con Servicios Sociales.

3.2.3 Movilización Recursos Sanitarios. Atención que requiere la movilización / intervención conjunta con Recursos Sanitarios.

3.2.4 Movilización de Policía. Atención que requiere la movilización/ intervención conjunta con la Policía.

3.2.5 Movilización de Bomberos. Atención que requiere la movilización / intervención conjunta con la Unidad de Bomberos.

3.2.6 Otros. Atención con movilización de otros recursos.

3.2.7 Movilización de C.Z.

3.2.8 Movilización de técnicos Servicio Teleasistencia.

3.2.9 Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE LA CENTRAL

4.1 Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación. Llamadas producidas tras una intervención por una emergencia que tienen como objetivo reasegurar que la actuación llevada a cabo ha sido satisfactoria. Se contemplan las realizadas en el mismo día y en los días siguientes en que se produjo la emergencia.

4.2 Por actuaciones ante llamadas: movilización de recursos. Llamadas producidas en actuaciones ante emergencias que tienen como objetivo la movilización de recursos (sociales, familiares, sanitarios, etc) para asegurar una intervención satisfactoria e integral.

4.3 Avisos de agenda. Llamadas producidas por avisos de agenda previa petición de la persona usuaria/familiares para recordatorio de citas, toma de medicación, etc.

4.4 Llamadas de cortesía. Llamadas producidas para estar presente en la vida de la persona usuaria, se realizarán según protocolo establecido (cumpleaños, fiestas señaladas, etc.).

4.5 Llamadas de seguimiento (agendas). Aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato así como mantener actualizados sus datos.

4.6. Llamadas confirmación situaciones especiales. Aquellas que tienen como finalidad la comprobación de la situación de suspensión temporal, ausencia domiciliaria etc.

4.7 Llamadas a petición de la persona usuaria (agendas). Aquellas que se realicen a petición expresa de la persona usuaria y que tienen por objeto realizar una gestión sencilla (petición de una cita o ayuda telefónica elemental)

4.8 Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (llamadas emitidas para solucionar incidencias técnicas etc).

5. SINTESIS SEGUN ORIGEN DE COMUNICACIONES / AVISOS

5.1 Comunicaciones emitidas por la persona usuaria

5.1.1 Comunicaciones emitidas por la persona usuaria

5.2 Comunicaciones provocadas por activación del sistema.

5.2.1 Fallos de tensión en el terminal.

5.2.2 Activación de sistemas periféricos.

5.2.3 Programación Reprogramación.

5.3 Llamadas salientes realizadas.

5.3.1 llamadas atendidas.

5.3.2 Llamadas no atendidas.

5.4 Autochequeos.

5.4.1 Otras

ANEXO V
CUADROS RESUMEN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DIPUTACIÓN
PROVINCIAL DE ZARAGOZA PARA ACOMPAÑAR LA FACTURACIÓN
MENSUAL

Mensualmente la entidad adjudicataria presentará los siguientes cuadros resumen junto con la facturación por los servicios prestados.

CUADRO RESUMEN TELEASISTENCIA					
MES:		AÑO:			
Total personas usuarias	Conexiones nuevas	Bajas definitivas	Terminales activos	Nº suspensiones ausencias domicilio	Coste total

Numero exp.	Persona usuaria	Fecha conexión	Fechas suspensión temporal	Fecha de baja	Nº Días servicio	Precio terminal
TOTAL						

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE