

## **ACUERDO SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN EL AMBITO DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN**

Valladolid a 30 de enero de 2013

### **REUNIDOS**

La Junta de Castilla y León, representada por la Excm. Sra. Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades, D<sup>a</sup> Milagros Marcos Ortega.

La Entidad Cruz Roja, representada por D. José Varela Rodríguez, Presidente Autonómico de Cruz Roja Española en Castilla y León.

La Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León, representada por su Presidente, D. Miguel Angel García Nieto.

### **EXPONEN**

El programa de Teleasistencia es un servicio de apoyo de carácter técnico, a través del sistema telefónico, cuyo fin es posibilitar la asistencia en casos de riesgo o emergencia durante las 24 horas del día a personas que por su edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten, dadas sus dificultades de autonomía, para poder continuar viviendo en su domicilio y entorno, con mayor seguridad y atención.

En diciembre de 2012 las personas usuarias de esta prestación en toda la Comunidad Autónoma eran 11.152.

La teleasistencia está catalogada en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, como una prestación esencial, cuando las condiciones de su reconocimiento y disfrute, así como su contenido, se ajusten a los términos establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y también para las personas de más de ochenta años que la necesiten.

El servicio de teleasistencia es una prestación de titularidad de las entidades locales, y su financiación, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 110 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, corresponde en un 65% a la Junta de Castilla y León y un 35% a las Corporaciones Locales, una vez deducido el copago que pudiera corresponder al usuario en función de su capacidad económica, que en relación con la teleasistencia está unificado en toda la Comunidad autónoma a través de la Ordenanza aprobada con este fin.

La Orden FAM/644/2012, de 30 de julio, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales, se recoge la posibilidad de fijar precios de referencia que estableciesen el coste máximo del servicio y su contenido.

En base a todo ello, las partes anteriormente señaladas, en orden a garantizar la continuidad de la prestación del servicio de teleasistencia en unas condiciones básicas de calidad y de cobertura similar a la actual, ante la supresión de la financiación de los convenios IMSERSO - FEMP existentes con distintas corporaciones locales de esta Comunidad Autónoma titulares de este servicio y cuya prestación directa realizaba Cruz Roja, y con el fin de homogeneizar los criterios de financiación y de atención de esta prestación en toda la comunidad,

## ACUERDAN

**PRIMERO.-** Fijar el precio de referencia de la prestación de teleasistencia para el año 2013 en 19 € mensuales por titular de terminal.

**SEGUNDO.-** Las condiciones básicas de atención en la prestación de este servicio dentro del precio establecido son las recogidas en el anexo de este acuerdo.

**TERCERO.-** A la vista de este precio de referencia y las condiciones básicas de atención previstas, la entidad Cruz Roja Española se compromete a revisar desde enero de 2013 los contratos actualmente en vigor con las corporaciones Locales para la prestación de este servicio.

**CUARTO.-** Las corporaciones locales competentes en la prestación de la teleasistencia aplicarán los criterios de participación del usuario para esta prestación consensuados en su día entre todas las administraciones.

**QUINTO.-** La administración autonómica mantendrá su compromiso de financiación a las corporaciones locales en el marco de la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León para garantizar la cobertura de las necesidades de atención actuales en la comunidad en el marco de las condiciones establecidas en los apartados anteriores.

**SEXTO.-** Se establecerá una comisión de seguimiento de este Acuerdo para realizar una evaluación permanente del funcionamiento de la prestación.

Y en prueba de conformidad con lo expuesto, las partes suscriben el presente Acuerdo en el lugar y fecha al comienzo señalados.

**POR LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN**

Fdo.: Milagros Marcos Ortega

**POR CRUZ ROJA ESPAÑOLA**

Fdo.: José Varela Rodríguez

**POR LA FEDERACIÓN REGIONAL DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS**

Fdo.: Miguel Angel García Nieto

## ANEXO

### DEFINICIÓN

El servicio de teleasistencia domiciliaria es un recurso que permite la permanencia en el domicilio a las personas con limitaciones de autonomía personal proporcionando ayuda en el domicilio en caso de urgencia a través del teléfono.

El Servicio de Teleasistencia es un dispositivo de llamada telefónica en forma de pulsera o medallón, que la persona lleva consigo permanentemente dentro del domicilio y un sistema de manos libres que permite la comunicación desde cualquier lugar de la casa con una centralita que está disponible 24 horas al día. Desde la central se movilizan los recursos adecuados a la necesidad de las personas para garantizar su seguridad y proteger su calidad de vida.

El Servicio de Teleasistencia para las personas que reciben la prestación a través de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y los mayores de 80 años, tiene el carácter de derecho subjetivo, y por lo tanto es obligatoria su provisión y está públicamente garantizado.

La finalidad del servicio es:

- “ Mejorar la calidad de vida de las personas, posibilitando la estancia en su domicilio de aquellas personas que no precisen cuidados permanentes.
- “ Proporcionar una rápida intervención en situaciones de emergencia.

### CONTENIDO BÁSICO DEL SERVICIO

El servicio de teleasistencia se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica, fija o móvil, de telelocalización y cualquier otra tecnología posible. Debe posibilitar que las personas usuarias entren en contacto con un centro atendido por personal específicamente preparado (centro de atención), para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien por sí mismas o movilizando otros recursos humanos y materiales, tanto privados como públicos.

El Servicio debe garantizar la cobertura de los siguientes aspectos:

- Atención permanente de las urgencias (crisis, soledad, accidentes domésticos, caídas, etc.) 24 horas al día durante todos los días del año: apoyo inmediato y su

correspondiente movilización de recursos sanitarios y sociales y aviso en caso de emergencia a familiares o personas de referencia del usuario.

En caso de las llamadas para solicitar información sobre recursos de su territorio, se facilitará el contacto o los recursos necesarios.

- Seguimiento permanente y personalizado de los usuario/as desde la central, al menos con una llamada telefónica cada quince días, realizada por profesionales.
- Visitas presenciales previo aviso por profesionales o voluntarios, al menos una visita mensual.
- Apoyo psicológico y social.
- Agendas especiales. Recordatorio de citas, toma de medicación, realización de gestiones, etc.
- Custodia de llaves en las capitales de provincia.
- Control de suspensión temporal con seguimientos puntuales para verificar el estado del Usuario.
- Realización de llamadas puntuales para facilitar información y consejos relacionados con la prevención de riesgos en el domicilio.
- Realizar encuestas anuales para conocer el grado de satisfacción con el servicio, donde se pueden trasladar a su vez las sugerencias, quejas o propuestas de mejora.
- Estar en disposición de ofertar, a quien lo desee, un paquete de servicios avanzados diferenciado de este básico, como por ejemplo: detector de caídas, gas, humos, amplificar sonidos, sensor de ocupación, sensor de apertura de electrodomésticos, participación en actividades complementarias, unidad móvil de atención presencial (solo en capital de provincia), etc.

Condiciones técnicas mínimas del servicio:

- Cumplir la norma AENOR: UNE-158401 2007
- Instalación, puesta en funcionamiento en el domicilio del equipo de Teleasistencia y enseñanza de uso y funcionamiento.
- Mantenimiento técnico y reparación de los equipos instalados y seguimiento periódico de su estado.
- Una Central Receptora/Transmisora con tecnología suficiente y capacidad para procesar las comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los

operadores información sobre el dispositivo que las ha generado, evitando la falta de disponibilidad de líneas para la prestación del servicio y garantizando autonomía en casos de corte de suministro de electricidad. En caso de avería que impida la atención, se dispondrá de un Centro de respaldo con la misma capacidad como mínimo y con los datos de los Usuarios actualizados, que permita en breve espacio de tiempo asumir la atención, siendo transparente para el Usuario.

- Unidades domiciliarias:

- Terminal telefónico manos libres, con posibilidad de simultanear conversación y capacidad programable desde el teclado o remotamente desde la Central Receptora/Transmisora.

Tendrá un radio de acción suficiente para que desde todo el domicilio se escuche o contará con un sistema de amplificación que garantice la cobertura.

Permitirá establecer una función de auto chequeo automático del correcto funcionamiento y detectar diferentes estados anómalos del sistema, señalizándose de forma accesible para el usuario.

- Unidad de Control Remoto de tamaño reducido, con botón reconocible al tacto y de accionamiento sencillo, protegido contra activaciones accidentales, hermético al agua y, si es de tipo colgante, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas.

Tendrá un radio de acción suficiente o contará con un sistema de amplificación que garantice la cobertura en todo el domicilio.

Estará dotada de una batería de larga duración, que garantice el funcionamiento correcto durante un periodo mínimo de 3 años.

- Profesionales

- Responsable del Centro de Atención, que garantice la correcta dirección del personal y del funcionamiento del equipamiento, así como la gestión eficaz de las llamadas y la movilización de los recursos necesarios.
- Operadores/as profesionales formados específicamente en servicios sociales, en número suficiente para atender en exclusiva la central durante las 24 horas del día.
- Recursos humanos para garantizar el apoyo psico-social.