



**Govern de les
Illes Balears**

Conselleria de Famílies
i Afers Socials

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

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



Índex de continguts

Introducció: Elements normatius i de qualitat.....	5
1. Objecte.....	7
2. Descripció del servei.....	7
2.1. Definició i característiques.....	7
2.2. Finalitat del servei.....	8
3. La prestació del servei de teleassistència.....	9
3.1. La prestació de teleassistència bàsica.....	9
3.1.1. Descripció detallada dels serveis que inclou el servei TAD bàsica.....	9
3.1.2. Tecnologia associada als serveis de teleassistència bàsica.....	10
3.2. Servei de teleassistència avançada.....	11
3.2.1. Serveis que inclou el servei TAD avançada.....	11
3.2.2. Tecnologia associada als serveis de Teleassistència avançada com a suports complementaris.....	12
3.3. Intensitats de la intervenció del Servei TAD.....	13
3.4. Valoració de la situació de risc i intensitats de la intervenció del Servei de Teleassistència.....	14
3.4.1. Valoració de la situació de risc.....	14
3.4.2. Intensitat del Servei atenant al perfil de risc.....	15
4. Persones usuàries.....	18
4.1. Persones usuàries del servei de TAD, grau de dependència, complementarietat i compatibilitat amb altres prestacions del SAAD.....	18
4.2. Tipologia de persones usuàries.....	19
4.3. Drets dels usuaris del Servei de Teleassistència.....	19
4.4. Obligacions dels usuaris del Servei de Teleassistència.....	20
5. Processos de la prestació de teleassistència.....	21
5.1. Accés a la prestació de teleassistència.....	21
5.2. Ordres d'alta del servei (Propostes d'alta del servei).....	22
5.3. Inici de la prestació.....	23
5.4. Instal·lació de terminals o dispositius.....	26
5.5. Ordres de modificació del servei.....	26
5.6. Garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic.....	27
5.7. Suspensions temporals, renunciés i baixes.....	27
5.7.1. Suspensions temporals.....	27
5.7.2. Renúncia.....	29
5.7.3. Ordres de baixa, propostes de baixa i retirada dels dispositius.....	29
6. Comunicacions entre el CA i la persona usuària.....	30

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

2

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



6.1. Comunicacions d'atenció personal.....	31
6.2. Comunicacions del Centre d'Atenció a la persona usuària.....	36
6.3. Comunicacions del Centre d'Atenció per a la mobilització de recursos.....	39
6.4. Comunicacions rebudes al Centre d'Atenció: Avisos tècnics del sistema.....	40
6.5. Visita domiciliària de seguiment.....	41
7. Recursos humans.....	41
7.1. Aspectes generals.....	41
7.2. Funcions i ràtios dels professionals del servei de Teleassistència.....	42
7.2.1. Director o directora del Servei de Teleassistència.....	42
7.2.2. Responsable del Centre d'Atenció.....	43
7.2.3. Supervisor/a.....	44
7.2.4. Personal coordinador del servei.....	45
7.2.5. Personal teleoperador.....	47
7.2.6. Personal tècnic instal·lador.....	48
7.3. Formació del personal.....	49
7.3.1. Formació inicial que inclou:.....	49
7.3.2. Formació contínua.....	50
8. Recursos materials.....	50
8.1. Requisits generals.....	50
8.2. Centre d'Atenció de teleassistència (CA).....	52
8.2.1. Requisits mínims.....	53
8.2.2. Àrees o zones.....	54
8.2.3. Tecnologia associada al servei que dona suport al centre d'atenció.....	55
8.3. Terminal de teleassistència domiciliària.....	57
8.3.1. Característiques tècniques dels terminals de teleassistència.....	57
8.3.2. Migració dels terminals analògics als terminals digitals.....	60
8.4. Unitat de Control Remot (UCR).....	60
8.5. Dispositius perifèrics a la tecnologia domiciliària.....	61
8.6. Dispositius per a la prestació del servei de teleassistència mòbil.....	63
8.7. Requisits d'accessibilitat per als dispositius utilitzats per les persones usuàries.....	64
8.7.1 Requisits d'accessibilitat relacionats amb la informació i la comunicació.....	64
8.7.2 Requisits d'accessibilitat relacionats amb l'ús dels dispositius.....	65
8.8. Programes d'atenció integral.....	66
9. Gestió de qualitat i protocols d'atenció del servei.....	67
9.1 Pla de qualitat.....	68
9.2. Protocols a desenvolupar per part de l'entitat prestadora del servei.....	71
10. Coordinació i informació del servei.....	72
10.1. Nivells de coordinació.....	72
10.1.1. Coordinació general del servei.....	72

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

3

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



10.1.2. Coordinació tècnica del servei.....	72
10.2. Informació del servei.....	73
11. Obligacions de les parts.....	74
11.1. Obligacions de l'entitat prestadora del servei.....	74
11.2. Obligacions del titular del servei.....	82
12. Incompliments i penalitats.....	83
12.1. Incompliments greus.....	83
12.2. Incompliments lleus.....	84
12.3. Penalitzacions.....	84
12.4. Aplicació de les penalitzacions.....	84
13. Titularitat i difusió del servei.....	84
14. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal.....	85
15. Transparència.....	85
16. Modificació del concert.....	86
17. Extinció del concert social.....	87
ANNEX I. Recollida de dades de cada usuari. Informació a la persona usuària sobre el Servei de Teleassistència.....	88
Recollida de dades de cada usuari.....	88
Informació a la persona usuària sobre el Servei de Teleassistència.....	89
ANNEX II. Procediment d'instal·lació de terminals i dispositius.....	91
ANNEX III. Codificació de comunicacions i avisos del Servei de Teleassistència.....	92
ANNEX IV. Conformitat de la persona usuària amb les condicions del Servei de Teleassistència.....	98
ANNEX V. Acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal.....	101

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

4

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



Introducció: Elements normatius i de qualitat

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

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

Per abordar aquest dret, l'esmentada llei estableix la creació d'un Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) amb la col·laboració i participació de totes les administracions públiques. Aquest sistema s'ha de basar en l'acció coordinada entre l'Administració General de l'Estat i les comunitats autònomes.

En el cas de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears correspon a la Conselleria de Famílies i Afers Socials, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència, l'atenció i suport a persones amb dependència, a persones amb discapacitat, a persones de la tercera edat i a altres col·lectius en situació de risc o de necessitat social d'acord amb el Decret 12/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, modificat, entre d'altres, pel Decret 16/2023, de 20 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears

D'acord amb l'article 15 de la Llei 39/2006, el servei de teleassistència és una prestació tècnica que forma part del catàleg de serveis del Sistema d'Atenció a la Dependència (SAAD).

Per la seva part, l'article 20 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, disposa que són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 de la Llei. Entre aquestes finalitats hi ha la de detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

5

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones. L'article 23 de la Llei 4/2009 estableix, entre d'altres, com a prestació tecnològica, la teleassistència domiciliària.

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

La Resolució de 15 de gener de 2018, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat per la qual es publica l'Acord de 19 d'octubre de 2017, del Consell Territorial de Serveis Socials i del SAAD, sobre determinació del contingut del servei de teleassistència bàsica i avançada, previst a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i atenció a les persones en situació de dependència, defineix dues modalitats de teleassistència: bàsica i avançada.

El Decret 32/2023 de 26 de maig pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social, estableix entre els serveis per a persones en situació de dependència la prestació tecnològica de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència com una prestació garantida per aquest col·lectiu. Aquesta prestació es defineix com un servei de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent una resposta immediata davant determinades eventualitats —directament o mobilitzant altres recursos humans o materials de la persona usuària o dels existents a la comunitat— amb la finalitat d'afavorir la permanència d'aquesta persona en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisi personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.

Per tal de garantir la prestació tecnològica de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència, es procedeix a elaborar el present plec de condicions tècniques que regiran el concert social del servei de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència en les seves dues modalitats: bàsica i avançada, en els termes que estableix la Llei 12/2018, de 15 de

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

6

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 146, de 22 de novembre de 2018).

1. Objecte

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

2. Descripció del servei

2.1. Definició i característiques

La prestació tecnològica de Teleassistència Domiciliària (TAD), és un servei de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent una resposta immediata davant determinades eventualitats — directament o mobilitzant altres recursos humans o materials de la persona usuària o dels existents a la comunitat— amb la finalitat d'afavorir la permanència d'aquesta persona en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisi personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.

D'acord amb l'article 22 de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència (LAPAD) el servei TAD pot ser un servei independent o complementari al d'ajuda a domicili i es pot prestar a aquelles persones que no rebin serveis d'atenció residencial, i ho tinguin establert en el seu programa individual d'atenció (PIA).

No obstant això, aquesta prestació és compatible amb la modalitat de servei residencial d'habitatge col·laboratiu, d'acord amb la redacció vigent del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

7

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



Entre les característiques principals del servei TAD destaquen:

- Personalitzat: basat en el model d'atenció centrat en al persona, assignant prestacions i intensitat del servei en funció de les necessitats i interessos de la persona.
- Humanitzat: Amb una major implicació dels professionals del servei per ajustar l'atenció a les preferències de la persona usuària.
- Proper: amb l'existència del teleoperador/a de referència, especialment en quant a la TAD avançada.
- Proactiu: s'anticipa a les demandes de les persones usuàries per a prevenir situacions de risc i augmenta la seva seguretat.
- Predictiu: amb la incorporació d'informació mitjançant patrons del comportament, i anàlisi d'hàbits, que permet predir situacions de risc i la millora en la presa de decisions en la cura de les persones usuàries, especialment en quant a la TAD avançada.
- Accessibilitat universal: utilitzant solucions tecnològiques que permetran l'accés al servei amb diversitat funcional especialment en quant a la TAD avançada.
- Digital: amb la incorporació de dispositius que facilitin la vida de les persones usuàries i permeti avançar-se al possible deteriorament cognitiu.
- Segur: el servei ha d'estar dotat de les limitacions i de les mesures de seguretat que garanteixin una privacitat de les persones usuàries.

El servei de teleassistència es prestarà dins del domicili de la persona en situació de dependència i també podrà prestar-se en el seu entorn social habitual pròxim al domicili.

2.2. Finalitat del servei

El Servei TAD té com a finalitat bàsica, mantenir i potenciar l'autonomia de la persona usuària amb dependència perquè pugui romandre en el seu propi domicili el major temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida.

De manera específica, el servei TAD té les finalitats següents:

- Proporcionar una atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, mitjançant personal especialitzat; dotant de seguretat i suport a les persones usuàries i familiars, prevenint situacions de risc.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

8

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



- Prevenir o retardar el deteriorament de les condicions de vida de les persones usuàries i, per tant, de la seva institucionalització innecessària.
- Detectar, prevenir i assegurar la intervenció en situacions de crisi personal, sanitària, d'emergència o de risc.
- Recolzar l'entorn socio-familiar que assumeix la cura i atenció de les persones amb dependència a través de diversos programes i en coordinació amb altres xarxes d'atenció.
- Prevenir i evitar problemes d'aïllament i soledat.
- Fomentar l'autonomia i desenvolupament d'hàbits saludables.
- Potenciar, en la mesura que sigui possible, la participació en l'entorn social.

3. La prestació del servei de teleassistència

El servei de teleassistència és aquell servei que, de forma ininterrompuda, presta atenció personalitzada a la persona usuària, dona resposta immediata en situacions d'emergència i ofereix seguretat, companyia, i assessorament, amb el suport dels recursos necessaris i l'ús de tecnologies de la informació i la comunicació.

3.1. La prestació de teleassistència bàsica

El servei de teleassistència bàsica consisteix en facilitar assistència a les persones usuàries de forma ininterrompuda, mitjançant l'ús de tecnologia de la informació i de la comunicació, amb recolzament dels mitjans personals necessaris, amb resposta immediata davant situacions d'emergència, de inseguretat, soledat i aïllament.

Aquest servei es duu a terme mitjançant la instal·lació d'un terminal en el domicili de la persona usuària connectant a una central receptora, amb la qual es comunica en cas d'emergència mitjançant l'activació d'un polsador.

3.1.1. Descripció detallada dels serveis que inclou el servei TAD bàsica

Els serveis que es presten en el domicili seran els següents:

- Instal·lació i manteniment dels terminals de Teleassistència domiciliària.
- Informació sobre els equips, proporcionada a les persones usuàries segons la modalitat per la qual mostrin preferència: escrita en format imprès llegible, disponible en braille i escrita en format electrònic accessible.
- Informació sobre recursos socials.
- Informació permanent des del Centre d'Atenció a les persones usuàries i





persones cuidadores que el demandin i sobre activitats d'interès per a aquestes.

- Atenció les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- Atenció directa donant resposta adequada a la necessitat o mobilitzant altres recursos humans o materials propis de la persona usuària o existents en la localitat on resideixi.
- Emissió de comunicacions per al seguiment de la persona usuària des del centre d'atenció i comunicacions de cortesia (felicitació d'aniversari, en situacions de convallescència, etc).
- Emissió de comunicacions de control d'absència domiciliària de les persones usuàries.
- Atenció personal per iniciativa de l'entitat prestadora del servei o a petició de les persones usuàries o persones cuidadores, que cobrirà com a mínim funcions com a agenda personalitzada, resolució de dubtes i intervenció psicossocial:
 - Agenda personalitzada, amb comunicacions establertes pel propi servei de teleassistència per a recordar dades importants sobre la salut (tractaments crònics, consulta mèdica), gestions socials, campanyes, o qualssevol altres.
 - Resolució de qüestions i dubtes que li puguin sorgir a la persona usuària, persona cuidadora i familiars de les persones usuàries en un telèfon específic i de trucada gratuïta.
 - Intervenció psicossocial telefònica, si és el cas, amb suport emocional.
- Lliurament de claus que quedin en custòdia per part de l'Entitat, excepte les persones usuàries que no la facilitin. Aquest servei s'ha de garantir com a mínim a cadascuna de les capitals de cada illa (Palma, Maó, Eivissa i Formentera).

3.1.2. Tecnologia associada als serveis de teleassistència bàsica.

- Dispositius domiciliaris que possibilitin la recepció i emissió de comunicacions, amb les seves corresponents unitats de control remot.
- Un centre d'atenció a la persona usuària.

Tant els dispositius domiciliaris com la tecnologia (maquinari i programari) utilitzada per la persona usuària amb el centre d'atenció han de ser accessibles, amb la finalitat de garantir la correcta prestació del servei, tenint en compte la diversitat que pot donar-se entre les persones usuàries quant a les seves capacitats i limitacions. Entre aquestes es troben les relacionades amb el funcionament cognitiu i la comunicació, la visió i audició, la mobilitat i el maneig dels dispositius.





La tecnologia associada als serveis de teleassistència (bàsica) ha de possibilitar diverses modalitats de comunicació, no restringides únicament a l'emissió-recepció de missatges parlats. Entre les modalitats de comunicació que, a través de la tecnologia adequada són possibles, es troben la comunicació via text, la comunicació augmentativa i alternativa (amb ús de pictogrames o imatges), i la llengua de signes a través de videocomunicació.

El terminal domiciliari ha de tenir polsadors o botons diferenciables entre si per les seves característiques de color, grandària, text, relleu, símbol o forma en funció de les necessitats de la persona usuària.

El terminal ha de poder ser activat mitjançant un producte de suport adequat per a les persones usuàries que, a causa de limitacions de mobilitat de membres superiors, ho necessitin.

3.2. Servei de teleassistència avançada

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

Per a considerar que s'està prestant un servei de Teleassistència Avançada serà necessari que es realitzi un contacte directe i habitual amb la persona usuària i que com a mínim disposi de dos dels serveis que es detallen a continuació:

3.2.1. Serveis que inclou el servei TAD avançada

1. Serveis en el domicili

- Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuites de gas, foc/fum, ...).
- Detecció d'alteracions i d'incidències relatives a l'activitat de la persona usuària en el domicili (per exemple, caigudes). La detecció d'aquestes incidències pot alertar sobre una situació que requereixi atenció.

2. Serveis fora del domicili:

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

11

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



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

3. Serveis de col·laboració amb els serveis sanitaris.

En un marc de col·laboració entre els serveis de salut i els serveis socials, sempre que sigui possible, es podran considerar com a serveis de teleassistència avançada els següents:

- Gestió de cites mèdiques en els sistemes d'atenció. Agenda.
- Integració entre les plataformes de Teleassistència i dels Sistemes de Salut i Socials públics.
- Definició de processos i protocols d'informació, derivació, actuació en funció de la situació de la persona, en coordinació amb els serveis públics.

4. Programes d'atenció integral.

Es podran incloure com a programes en el servei de teleassistència avançada l'atenció i seguiment de les persones en situació de dependència a través dels diferents serveis específics en matèria de prevenció, promoció, suport a la persona cuidadora o actuacions especials que es desenvolupin en el territori, com per exemple:

- Programa d'atenció psicosocial.
- Programa de promoció de l'Envel·liment Actiu i Saludable.
- Programes de prevenció i detecció de deterioració cognitiva.
- Programes de persones amb malalties cròniques.
- Programa de Teleassistència com a Suport a la persona cuidadora.
- Protocol de seguiment posterior a un ingrés hospitalari
- Protocols especials:
 - Atenció en situacions de dol.
 - Prevenció del maltractament.
 - Prevenció suïcidi.
 - Atenció en situació de contingència i grans catàstrofes.
 - Etcètera

3.2.2. Tecnologia associada als serveis de Teleassistència avançada com a suports complementaris.

Es posaran a la disposició de la persona usuària dels serveis de Teleassistència avançada, els dispositius tecnològics necessaris per a la seva efectivitat, com ara:

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

12

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



- Detectores de caigudes, fuites de gas, de foc/fum,
- Polsera o polsador que contempli com a funcions principals la localització i alertes de zona.
- Dispositiu mòbil específic que integra les funcionalitats de la polsera i afegeix la possibilitat d'emissió i recepció de comunicacions. Entre les possibles modalitats per a l'emissió i recepció de missatges es troba la videocomunicació.
- Si escau, aplicació mòbil de teleassistència (app) per a gestionar i/o sol·licitar els serveis contemplats.
- Altres dispositius i/o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits en els apartats anteriors.

Els prestadors de serveis de Teleassistència avançada posaran a la disposició de la persona usuària, els dispositius tecnològics necessaris per a la seva efectivitat i per a l'atenció de les necessitats de la persona usuària.

3.3. Intensitats de la intervenció del Servei TAD

La intensitat de la intervenció del Servei TAD per aquelles persones usuàries a les quals no se'ls hagi valorat la seva situació de risc, a la que es fa referència en el punt següent, s'establirà d'acord amb els criteris següents:

- Per a les persones usuàries amb grau de dependència I i II menors de 80 anys: Una cridada mensual de seguiment amb una durada mínima de 3 minuts.
- Per a les persones usuàries amb grau de dependència I i II majors de 80 anys i persones usuàries amb grau de dependència III menors de 80 anys: Una cridada quinzenal amb una durada mínima de 3 minuts cadascuna (2 cridades/mes).
- Per a les persones usuàries amb grau de dependència III majors de 80 anys: Una cridada setmanal amb una durada mínima de 3 minuts.

En cas que la persona usuària no accepti o rebutgi visites domiciliàries de seguiment o bé sol·liciti una freqüència menor de trucades, haurà de quedar constància de la seva petició en el seu expedient i, si és el cas, del motiu que l'origina. Aquesta petició es pot fer de forma verbal telefònicament la qual ha de quedar enregistrada.





3.4. Valoració de la situació de risc i intensitats de la intervenció del Servei de Teleassistència.

3.4.1. Valoració de la situació de risc

El servei de TAD del Govern de les Illes Balears ha d'assegurar una atenció personalitzada, tenint en compte les seves necessitats, preferències i situació personal i soci-familiar, amb l'objectiu de proporcionar respostes diferents i personalitzades a partir de les prestacions bàsiques i comuns del servei.

Amb aquesta finalitat, l'entitat prestadora del servei ha de realitzar una valoració de la persona i la seva situació individual, s'afavorirà la seva participació i opinió, i s'identificarà el seu nivell de risc social mitjançant l'aplicació de tests específics, així com amb la informació obtinguda per part de la persona usuària i, si és el cas, persones cuidadores o familiars mitjançant entrevistes.

L'entitat prestadora ha realitzar una valoració multidimensional de les Àrees Funcional, Psíquica i Social de les persones usuàries amb una estimació del nivell de risc en cadascuna d'elles de lleu, moderat i sever. En la definició dels perfils de risc es tindran en compte, almenys, els següents aspectes:

- a) Nivell d'autonomia personal i capacitat per a la realització d'activitats bàsiques de la vida diària (Àrea Funcional). Per dur a terme la valoració d'aquesta àrea s'han d'utilitzar instruments o indicadors validats com ara: l'Índex de Barthel, l'Índex de Maryland, etc
- b) Estat cognitiu i emocional (Àrea Psicològica): Per dur a terme la valoració d'aquesta àrea s'han d'utilitzar instruments o indicadors validats com ara: El Qüestionari de Pfeiffer; Set-test d'Isaac, Mini-examen cognitiu (MEC) de Lobo, etc.
- c) Xarxa de suport i convivència (Àrea Social):
 - Freqüència de sortides al carrer mantenint relacions socials espontànies.
 - Núm. de visites domiciliàries que rep a la setmana.
 - Convivència: si la persona usuària viu sola o, per contra, viu acompanyada de persona capaç de proporcionar-li les cures que precisi.
 - Etc.
- d) Situacions que requereixen un altre tipus d'actuacions més específiques, com són les de vulnerabilitat, aïllament, maltractament, negligència i similars, valorades pels serveis socials comunitaris i/o detectades pels professionals del Servei TAD.





- e) Valoració dels riscos potencials de la persona en la seva llar (barreres arquitectòniques, instal·lacions elèctriques, gas butà etc...) o els riscos potencials de la persona determinats pel seu estat de salut (malalties cròniques amb un alt risc de caigudes o desmaís).

La valoració inicial del risc s'ha de dur a terme, llevat que ja consti en el PIA de la persona usuària, durant el procés d'alta del servei (primera visita) o durant les visites de seguiment programades en els casos de persones beneficiàries que ja estiguin gaudint d'aquest servei abans de l'inici del concert. Els resultats han de quedar reflectits en l'expedient de la persona, dins del seu PIA.

El risc de les persones usuàries es revisarà i actualitzarà a través de les trucades de seguiment i atenció personal i, si és el cas, en cadascuna de les actuacions del Servei i sempre que es produeixi un canvi en la seva situació.

En termes generals, els perfils de risc s'agrupen en:

1. Risc lleu: són aquelles persones usuàries que viuen soles o acompanyades, surten del seu domicili, disposen de xarxa de suports i poden realitzar les principals activitats de la vida diària.
2. Risc moderat: són aquelles persones que viuen soles o acompanyades, que no disposen de xarxa de suport i tenen alguns problemes de salut, físics o psíquics, que els dificulten la realització d'algunes activitats de la vida diària, com sortir del seu domicili de manera autònoma.
3. Risc sever: són persones usuàries que viuen soles o acompanyades d'una persona dependent, que no surten del seu domicili i tenen dificultats per a la realització de les activitats de la vida diària.

3.4.2. Intensitat del Servei atenent al perfil de risc

A.- Atenció des del Servei al perfil de risc lleu

Se'ls assignarà un teleoperador de referència, sempre que sigui possible, que revisi amb la periodicitat necessària les intervencions del Servei amb l'objectiu d'assegurar una atenció personalitzada i un seguiment integral. En cas necessari, gestionarà i coordinarà amb els tècnics del Centre d'Atenció, i supervisarà els avisos generats pel sistema d'informació, com per exemple, els canvis o situacions que suposin canvi del nivell de risc de cadascuna de les àrees de valoració multidimensional.





Rebrà una trucada cada 15 dies de seguiment i atenció personal, realitzada pel seu teleoperador de referència. El temps mensual total del nombre de trucades de seguiment, no serà inferior a 6 minuts, sent el temps mínim de cada crida de 2 minuts.

Visita domiciliària anual de seguiment per part del seu professional de referència, a fi d'avaluar el nivell de consecució dels objectius programats i actualització de les dades sobre la situació sociosanitària de la persona usuària del Servei, modificant, si és el cas, el perfil de risc.

Sempre que sigui possible, elecció de DCR que s'adapti a les seves preferències i necessitats: rellotge polsera o polsera/penjant. A més, si s'estimen necessaris en funció del seu Pla d'Intervenció Individualitzat, en el cas de persones soles majors de 80 anys o que convisquin amb una persona en situació de dependència i/o discapacitat, dispositius per a la detecció de situacions de risc o emergència per incidències domèstiques (detectors de gas i/o detector de fum).

Coordinació amb els serveis socials comunitaris bàsics quan es detectin situacions de necessitat o vulnerabilitat, remetent nota informativa sobre aquestes.

En cas que la persona usuària no accepti la instal·lació dels dispositius o sensors proposats, rebutgi visites domiciliàries de seguiment o bé sol·liciti una freqüència menor de trucades, haurà de quedar constància de la seva petició, i del motiu que l'origina, en gravació de trucada, en el seu expedient.

B.- Atenció des del Servei al perfil de risc moderat

Se'ls assignarà un teleoperador de referència, sempre que sigui possible, que revisi amb la periodicitat necessària les intervencions del Servei amb l'objectiu d'assegurar una atenció personalitzada i seguiment integral. En cas necessari, gestionarà i coordinarà amb els tècnics del Centre d'Atenció, i supervisarà els avisos generats pel sistema d'informació, com per exemple, els canvis o situacions que suposin canvi del nivell de risc de cadascuna de les àrees de valoració multidimensional.

Rebrà una trucada setmanal de seguiment i atenció personal, realitzada preferentment pel seu teleoperador de referència. El temps mensual total del nombre de crides de seguiment, no serà inferior a 10 minuts, sent el temps mínim de cada cridada de 2 minuts.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

16

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



Visita domiciliària anual de seguiment per part del seu professional de referència, a fi d'avaluar el nivell de consecució dels objectius programats i actualitzar les dades sobre la situació socio sanitària de la persona usuària del Servei, modificant, si és el cas, el perfil de risc social.

Elecció, si es possible, de DCR que s'adapti a les seves preferències i necessitats: rellotge polsera o polsera/penjant. A més, si s'estimen necessaris en funció del seu Pla d'Intervenció Individualitzat, en el cas de persones soles majors de 80 anys o que convisquin amb una persona en situació de dependència i/o discapacitat, dispositius per a la detecció de situacions de risc o emergència per incidències domèstiques (detectors de gas i/o detector de fum).

Coordinació amb els serveis socials comunitaris bàsics quan es detectin situacions de necessitat o vulnerabilitat, remetent nota informativa sobre aquestes.

En cas que la persona usuària no vaig acceptar la instal·lació dels dispositius o sensors de seguretat, rebutgi visites domiciliàries de seguiment o bé sol·liciti una freqüència menor de crides, haurà de quedar constància de la seva petició, i del motiu que l'origina, en gravació de crida, en el seu expedient

C.- Atenció des del Servei al perfil de risc sever

Se'ls assignarà un teleoperador de referència que revisi amb la periodicitat necessària les intervencions del Servei amb l'objectiu d'assegurar una atenció personalitzada i seguiment integral. En cas necessari, gestionarà i coordinarà amb els tècnics del Centre d'Atenció, i supervisarà els avisos generats pel sistema d'informació, com per exemple, els canvis o situacions que suposin canvi del nivell de risc de cadascuna de les àrees de valoració multidimensional.

Rebrà dues cridades setmanals de seguiment i atenció personal, realitzades pel seu teleoperador de referència, una d'elles en cap de setmana. El temps mensual total del nombre de crides de seguiment, no serà inferior a 24 minuts, sent el temps mínim de cada crida de 2 minuts.

Visita domiciliària anual de seguiment per part del seu professional de referència, a fi d'avaluar el nivell de consecució dels objectius programats i actualitzar les dades sobre la situació socio sanitària de la persona usuària del Servei, modificant, si és el cas, el perfil de risc social.





Elecció, si és possible, de DCR que s'adapti a les seves preferències i necessitats: rellotge polsera o polsera/penjant. A més, si s'estimen necessaris en funció del seu Pla d'Intervenció Individualitzat, dispositius per a la detecció de situacions de risc o emergència per incidències domèstiques (detectors de gas i/o detector de fum).

Coordinació immediata amb els serveis socials comunitaris bàsics quan es detectin situacions de risc, remetent informe de valoració sobre aquestes situacions i, si és el cas, proposta d'atenció d'aquestes.

En cas que la persona usuària no accepti la instal·lació dels dispositius o sensors de seguretat, rebutgi visites domiciliàries de seguiment o bé sol·liciti una freqüència menor de crides, haurà de quedar constància de la seva petició, i del motiu que l'origina, en gravació de crida, en el seu expedient

4. Persones usuàries

4.1. Persones usuàries del servei de TAD, grau de dependència, complementarietat i compatibilitat amb altres prestacions del SAAD

Són usuàries del servei les persones a les quals se'ls hagi reconegut un grau de dependència i en el PIA se'ls hagi assignat aquesta prestació.

El servei de teleassistència bàsica ha de prestar-se com a servei complementari a la resta de prestacions del SAAD. Aquest servei és compatible amb totes les prestacions del Sistema excepte amb el servei d'atenció residencial i amb la prestació econòmica vinculada a aquest servei.

En el cas del servei de TAD avançada es considera adequat entre altres, per a les persones que tinguin alguna de les característiques que a continuació es relacionen:

- Persones que requereixen suports amb seguretat i independència en la seva llar com a complement a altres serveis.
- Persones en risc de solitud, aïllament o perill.
- Persones en risc d'accident o pèrdua de consciència.
- Persones amb dificultats en la mobilitat.
- Persones amb diabetis, hipertensió, bronquitis o asma.
- Persones amb limitacions temporals.
- Persones en situació de demències lleus o amb inicis i senyals d'oblits.
- Persones amb incontinència.





- Persones amb necessitats de millora o rehabilitació física, cognitiva i/o funcional.
- Persones que poden incórrer en riscos per a la seva salut fora de l'entorn domiciliari.

4.2. Tipologia de persones usuàries

Les tipologies de persones usuàries seran les següents:

- Titular del servei (tipus A):
Disposa del terminal i de la UCR i reuneix tots els requisits per ser persona usuària segons el punt 4.1.
- Persona usuària amb UCR addicional (tipus B):
És la persona que, convivint amb el titular del servei, reuneix també els requisits per ser persona beneficiària del servei del punt 4.1. Disposarà d'una unitat de control remot addicional per al seu ús exclusiu. Substituirà a la persona titular en cas que aquesta causi baixa.

En un domicili hi ha d'haver sempre un sol titular del servei (tipus A), que és la persona a nom de la qual consta el terminal que hi ha instal·lat. La cobertura dels usuaris tipus B serà il·limitada i aquestes persones no computaran a l'hora de comptabilitzar mensualment els terminals instal·lats.

Les persones usuàries tipus B no es facturaran atès que el seu cost ja està inclòs en el preu de la persona usuària titular (Tipus A). Totes les persones usuàries reben prestacions, independentment que comparteixin tecnologia.

4.3. Drets dels usuaris del Servei de Teleassistència

Sense perjudici dels drets de les persones usuàries de Serveis Socials recollits en l'article 7 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears, les persones usuàries del Servei de Teleassistència són titulars dels drets següents:

- a) Rebre informació clara i detallada del servei que va a rebre, així com dels seus drets i obligacions, així com sobre el reglament i normativa que regula el servei segons l'estipulat en el contracte assistencial abans de l'inici de la prestació.
- b) Ser atesos en català o castellà segons les seves preferències.





- c) Rebre la prestació amb la màxima diligència i qualitat en els termes establerts reglamentàriament.
- d) Ser informades, amb antelació suficient, de qualsevol modificació en les condicions del Servei.
- e) Rebre una atenció correcta i respectuosa, sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, excepte en el referent als requisits i criteris de preferència establerts.
- f) Estar informades de manera completa i a decidir la seva incorporació o no, a estudis o investigacions clíniques, sabent que poden negar-se sense que això representi cap classe de discriminació per part del personal del Servei.
- g) A que la decisió de la persona usuària prevalgui sobre l'opinió de la seva família i els professionals, sempre que no contravengui els principis jurídics i ètics i de la pràctica professional.
- h) Tenir garantida la protecció de les seves dades personals, així com el dret a l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant el responsable del tractament de les seves dades d'acord amb la normativa en matèria de protecció de dades.
- i) En el seu cas, tenir garantida la seguretat en la custòdia de les claus del seu domicili.
- j) A sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de 6 mesos, així com a la renúncia definitiva del servei.
- k) A participar activament en la planificació, execució i revisió del seu Pla d'Atenció Individual.
- l) A rebre de manera continuada la prestació del servei, mentre estigui en situació i condicions de necessitar-ho i ser orientat cap a recursos alternatius que siguin necessaris.
- m) A fer ús dels sistemes de reclamacions i suggeriments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en relació al funcionament o millora del Servei, així com a rebre resposta sobre les mateixes.
- n) A una assistència individualitzada concorde amb les seves preferències i necessitats específiques seguint un model d'atenció centrat en la personal.
- o) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora.

4.4. Obligacions dels usuaris del Servei de Teleassistència

Sense perjudici dels drets de les persones usuàries de Serveis Socials recollits en l'article 8 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears, les persones usuàries del Servei de Teleassistència tenen les obligacions següents:





- a) Complir les normes i condicions del servei seguint els aspectes acordats al Pla Individual d'Atenció (PIA).
- b) Facilitar i comunicar tota la informació necessària per a l'òptima prestació del Servei, informant de qualsevol variació que es produeixi en la seva situació personal, familiar, econòmica, social i sanitària, que pugui afectar a les condicions de la prestació del servei, com ara si és el cas, la modificació, suspensió o finalització del servei.
- c) Permetre la instal·lació del terminal i, en el seu cas, dels perifèrics en el seu domicili. Mantenir-los en el seu domicili fins el dia de la seva retirada pel personal autoritzat.
- d) Facilitar la valoració, seguiment i control de la prestació incloent l'accés al domicili al personal que, degudament acreditat, hi acudeixi.
- e) Comunicar amb antelació qualsevol trasllat fora del domicili que impedeixi la prestació del servei.
- f) Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei respectant la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.
- g) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- h) Comunicar al CA, amb prou antelació, qualsevol absència temporal del domicili que impedeixi la prestació del servei així com el retorn al mateix
- i) Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el servei i facilitar el lliurament del terminal i UCR.
- j) Manipular adequadament i amb responsabilitat els dispositius cedits per a la prestació del servei (terminal i UCR).
- k) Permetre l'accés al domicili als professionals del servei, per a la revisió, manteniment, reposició i retirada de la tecnologia quan sigui necessari.
- l) Complir la normativa i règim de funcionament de la prestació del servei.
- m) Facilitar les dades de contacte de familiars, amics o veïnats als quals s'hagi d'avisar en cas de necessitat.
- n) Autoritzar l'ús de dades personals per a la gestió i avaluació del Servei
- o) Informar a les entitats prestadores del Servei, de qualsevol canvi en l'operador de telefonia

5. Processos de la prestació de teleassistència

5.1 Accés a la prestació de teleassistència

La tramitació i resolució del procediment de reconeixement, modificació i

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

21



<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



extinció de la prestació del servei de teleassistència, així com la posada a disposició efectiva del servei a les persones usuàries, es realitzarà d'acord amb el que es disposa en el present plec, sense perjudici del que es disposa en la normativa de desenvolupament de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

En aquest sentit, la Direcció General d'Atenció a la Dependència oferirà a les persones sol·licitants d'aquesta prestació (reconeguda en el seu PIA), la informació prèvia necessària sobre el Servei TAD: definició de la prestació, condicions d'accés, funcionament general, drets i deures de la persona usuària, serveis, identificació de l'entitat prestadora del servei; telèfon/s de contacte, documentació per gestionar l'alta al servei, i qualsevol altra informació que resulti d'interès per a la persona beneficiària.

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

5.2. Ordres d'alta del servei (Propostes d'alta del servei)

A través de l'aplicació informàtica que dóna suport a la gestió del Servei de Teleassistència del Govern (DISDEP), la DGAD posarà a disposició de l'entitat prestadora del servei la corresponent comunicació/proposta d'alta (alerta d'alta*) al servei d'acord amb el que estableix el PIA. Aquesta comunicació es materialitza mitjançant la incorporació de la persona usuària al «l'listat reserva Teleassistència» de l'aplicatiu DISDEP al qual l'entitat prestadora del servei tindrà el corresponent permís d'accés.

L'entitat prestadora del servei pot consultar a través de l'aplicació DISDEP les dades necessàries per a la posada en marxa del servei: número d'expedient, grau i, si és el cas, nivell de dependència, domicili complet, telèfons de contacte.

Amb caràcter general, l'entitat atindrà les propostes d'alta segons l'ordre de prelación establert per la DGAD. Aquest ordre només es pot alterar si escau l'aprovació de procediment d'urgència per part de la DGAD.





En tot cas, l'entitat prestadora del servei esta obligada a atendre totes i cadascuna de les alertes d'alta que es generin en el seu àmbit de concertació, tret que no es localitzi la persona usuària.

Amb aquesta finalitat, s'ha d'haver intentat localitzar la persona usuària a través de les dades de contacte de què es disposin (diferents números de telèfons que constin a DISDEP, tant de la persona usuària com d'altres persones de contacte, mails, etc), almenys en sis ocasions en dies i franges horàries diferents (matí i tarda), deixant constància dels intents realitzats.

Si no s'aconsegueix contactar amb la persona usuària, l'entitat prestadora del servei ha de realitzar una incidència al DISDEP dirigida a la unitat administrativa Centres i Programes II de la DGAD indicant aquesta situació.

Mentre no estigui operativa aquesta opció, l'entitat prestadora del servei ha de remetre mensualment a la DGAD mitjançant el correu electrònic centresiprogrames2@dgad.caib.es un llistat on consti la identificació de les persones usuàries no localitzades (nom i llinatges, DNI/NIE/NIF) proposades per ser donades d'alta al servei, així com els intents de contacte realitzats.

Per procedir a la posada en marxa del servei, a més de seguir el corresponent protocol d'alta al servei, l'entitat ha de visar l'alerta d'alta a DISDEP i registrar les dades necessàries, inclosa la modalitat de terminal a utilitzar en funció de la valoració realitzada i de les condicions contingudes al present plec.

5.3. Inici de la prestació

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

S'haurà d'iniciar la prestació del servei com a màxim en els 15 dies naturals de la recepció de la proposta d'alta (inclusió en el llistat reserva de Teleassistència), tret que no hi hagi terminals disponibles. En aquests cas, la persona usuària queda en el llistat esmentat fins que hi hagi disponibles.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

23

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



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

Una vegada l'entitat prestadora del servei tingui la comunicació de proposta d'alta, l'entitat prestadora del servei ha de contactar amb la persona usuària i concertar visita al domicili, preferiblement amb la presència de qualque familiar i oferint un marge horari de dues hores.

La franja horària per a la visita estarà compresa entre les 9 i les 20.30 hores, de dilluns a dissabtes laborables, ajustant l'horari a les preferències de les persones usuàries.

A més, es proporcionarà un número de telèfon de contacte gratuït per si la persona beneficiària del servei vol modificar la data establerta o comunicar qualsevol incidència que afecti a la visita programada.

L'objectiu d'aquesta primera visita domiciliària és:

- Presentar-se com a interlocutor davant qualsevol incidència que la persona usuària vulgui expressar sobre el funcionament del servei facilitant les dades de contacte a l'efecte.
- Valorar les necessitats específiques d'atenció de la persona usuària i recollida de dades pel document informe que inclou: estat de salut, medicació si és el cas, recursos privats a mobilitzar si escau, identificació de persones de contacte i la seva disponibilitat de claus de l'habitatge, serveis i recursos públics i privats de la seva zona, etc.
- Proporcionar informació, clara i concisa sobre les característiques del servei i les condicions de qualitat que ha d'incloure:
 - Termini per a la instal·lació i inici de la prestació, així com de resolució d'averies.
 - Prestacions del servei, així com el procediment per gestionar comunicacions, avisos, incidències, reclamacions, suspensions temporals o definitives o altres circumstàncies.
 - Característiques, funcionament i ús correcte de l'equipament, incloent informació gràfica. Autorevisió de control tècnic del sistema.
 - Drets i obligacions per a la prestació del servei.
 - Garantia del compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i condicions de qualitat per a la prestació del servei.
- Dur a terme la valoració multidimensional de l'àrea funcional, psíquica i social de les persones usuàries amb una estimació de nivell de risc en

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

24

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



cadascuna d'elles de lleu, moderat i sever, sempre que aquesta valoració no consti prèviament en el seu PIA.

Hauran d'informar en un llenguatge senzill i comprensible, adaptat a la diversitat funcional, si en tingués, de la persona usuària, i lliurarà un fullet informatiu (disponible també en lectura fàcil i braille), sobre el maneig dels dispositius de teleassistència instal·lats.

Es recollirà l'acceptació expressa de les condicions de privadesa en què es presta el servei i el tractament de les seves dades, signades per la persona receptora o el seu tutor. A aquests efectes, s'ha de subscriure un document de conformitat d'ambdues parts amb les condicions de la prestació del mateix, que s'acollirà al model de l'annex IV, i inclourà, com a mínim:

- Dades d'identificació de les parts.
- Data i lloc.
- Titularitat del servei.
- Definició, característiques del servei.
- Persones que conviuen amb la persona usuària.
- Persona o persones de contacte.
- Lliurament i custòdia de claus, si escau, amb autorització expressa per a l'ús exclusiu de la prestació del servei. En cas contrari, persones que tenen clau del domicili de la persona usuària.
- Franja horària a la qual prefereix que se li facin les trucades de seguiment.
- Dispositius a instal·lar i propietat de l'equipament, cessió a tercers i delimitació de responsabilitats.
- Autorització per a la gravació, cessió i tractament de dades d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la seva normativa de desplegament.
- Condicions del servei si sorgeix la necessitat d'entrar al domicili com a conseqüència d'una emergència.
- Actuacions davant queixes i reclamacions.
- Signatura de la persona usuària i del representant de l'entitat prestadora del servei.

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





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

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

5.4. Instal·lació de terminals o dispositius

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

Durant la instal·lació s'ha d'oferir informació a la persona usuària en relació al funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, així com de la demostració d'ús i verificació.

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

La instal·lació no es donarà per finalitzada fins que les entitats prestadores del servei no realitzin les verificacions de funcionament corresponents: trucades de recepció i emissió, pulsacions des de cada UCR i des del punt més distant del domicili i proves d'abast des de la resta de les estades. Finalment, han de comprovar que les persones usuàries han entès el seu maneig.

Per assegurar que les persones usuàries han comprès la informació rebuda, es farà una trucada de familiarització del servei dins les 72 hores següents.

5.5. Ordres de modificació del servei

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

26

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



L'entitat prestadora del servei haurà d'atendre també les alertes de modificació que a DISDEP puguin generar-se, com a conseqüència de la inclusió del Servei de Teleassistència al PIA com a modalitat adequada d'atenció.

Així mateix, es podran realitzar, d'acord amb les indicacions que dicti l'òrgan competent, registres a DISDEP per recollir modificacions en les condicions del servei a prestar, com ara la modalitat de teleassistència aplicable, sempre que es produeixi de conformitat i en relació amb les necessitats de la persona usuària i tenint en compte en tot cas el que estableix aquest plec.

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

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

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

5.7. Suspensions temporals, renunciïes i baixes

En relació amb les modificacions del servei, es contemplen les situacions següents:

5.7.1. Suspensions temporals

S'entén per suspensió temporal del servei la situació en què, a sol·licitud de les persones usuàries, s'interromp la comunicació entre les persones ateses i el centre d'atenció sense que això suposi la retirada de l'equipament domiciliari de teleassistència.

Es considera motiu per causar una suspensió temporal en la prestació del servei l'absència temporal del domicili per ingrés a residència temporal, hospitalització o altres absències programades o sobrevingudes.





S'han de distingir dues situacions:

1. Absència domiciliària: Aquelles absències temporals que són inferiors a 1 mes. Durant aquest període no es retirarà l'equipament del TAD del domicili i es procedirà a facturar el cost total del servei que correspongui.
2. Suspensions temporals: Aquelles absències temporals del domicili per un termini superior a 1 mes i fins a 6 mesos com a màxim. Davant aquesta situació, es podrà retirar l'equipament del TAD del domicili per la qual cosa no s'abonarà cap factura a l'entitat prestadora del servei mentre duri aquesta situació de baixa temporal. De igual manera, es suspendrà temporalment per causes imputables a la persona usuària (impagament de la quota econòmica corresponent, si escau, absències no programades, etc.).

La persona usuària comunicarà directament a l'entitat prestadora del servei, amb antelació suficient, les absències temporals del domicili. Així mateix, la persona usuària o el seu representant sol·licitarà a l'entitat el reinici en la prestació del servei. Tot i això, l'entitat ha de fer una trucada al mes per comprovar la situació que determina l'estat en què ha de romandre el servei.

Finalitzat el període de suspensió, si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta al servei, es reactivarà l'atenció en les condicions en què es venia realitzant o es proposarà la renúncia o baixa definitiva al servei, segons pertoqui.

Les persones usuaris del Servei de TAD han d'estar degudament informades del procediment a seguir per activar la suspensió temporal i, si escau, reactivar la prestació del servei, així com del període màxim de suspensió previst en aquest plec.

Per part de l'entitat, es procedirà a registrar la suspensió i, si escau, la reactivació de servei a DISDEP, d'acord amb les especificacions contingudes a les instruccions de maneig del sistema d'informació.

En cas d'absència domiciliària no comunicada per la persona usuària o el seu entorn, l'entitat posarà en marxa el protocol d'actuació davant d'absències domiciliàries de què haurà de disposar i en què s'hauran de definir els mitjans utilitzats per contactar amb la persona usuària o els seus familiars, per tal de demanar informació del motiu de l'absència i qualsevol altra acció encaminada a normalitzar la situació.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

28

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



5.7.2. Renúncia

Les persones destinatàries podran renunciar al Servei de TAD reconegut al seu PIA, sense perjudici que en qualsevol moment puguin sol·licitar la seva reactivació.

Aquesta renúncia es pot produir abans de la posada en marxa del servei o trobant-se ja en actiu. La renúncia al servei suposa la retirada del terminal en els casos en què el servei hagi arribat a estar en actiu.

La persona usuària comunicarà la renúncia per escrit a l'entitat prestadora del servei, o de forma verbal. En aquest darrer cas, l'entitat prestadora del servei ha de deixar constància per escrit de la renúncia.

L'entitat arxivarà una còpia de la renúncia (verbal o per escrit) al seu propi expedient, facilitant a la DGAD els documents originals, amb la periodicitat que s'estableixi.

Aquestes actuacions s'han de reflectir a l'aplicació informàtica DISDEP, d'acord amb les instruccions que s'estableixin per al maneig del sistema d'informació.

5.7.3. Ordres de baixa, propostes de baixa i retirada dels dispositius

1) Ordres de baixa del servei.

La DGAD, a través del sistema d'informació DISDEP, podrà ordenar la baixa en el servei per qualsevol dels següents motius:

- Defunció de la persona usuària.
- Ingress en residència definitiu.
- Trasl·lat definitiu a una altra comunitat autònoma.
- Modalitat no reconeguda a PIA/ Modalitat transitòria no compatible: quan s'hagi produït una revisió del programa individual d'atenció en la qual ja no es reconegui aquest servei.
- Esgotar el termini màxim de suspensió temporal (superior a 6 mesos) sense justificació o trasllat indefinit de residència.
- Incompliment d'alguna de les condicions o dels requisits específics exigits per a determinar el dret al servei.
- Per incompliment de la corresponsabilitat que li correspon a la persona usuària que dificultin o facin inviable la prestació del servei. Es procedirà a la seva baixa prèvia comunicació de la seva motivació a la DGAD.





- Per renúncia expressa de la persona usuària o del seu representant legal, a continuar rebent el servei que li va ser concedit.
- Altres motius que estableixi la DGAD

L'entitat prestadora del servei, mitjançant **l'acció de visat**, registrarà la baixa del servei i la data defecte.

2) Propostes de baixa del servei:

L'entitat prestadora del servei podrà així mateix proposar a la DGAD la baixa d'un servei per qualsevol anteriorment esmentats. Aquesta proposta es realitzarà mitjançant el DISDEP.

Les propostes de baixa han de ser acceptades per la DGAD mitjançant **el visat** de la mateixa en DISDEP.

La persona usuària del servei haurà d'informar l'entitat prestatària perquè procedeixi a la retirada del terminal i els dispositius d'instal·lats al domicili, i si és el cas, a la devolució de les claus, acceptant que el lliurament dels equips i la devolució de claus no ha d'excedir el termini de 15 dies des de la notificació de la baixa al servei.

Si les entitats prestadores del servei TAD no poguessin retirar els dispositius del Servei per causes alienes a aquestes, procediran a la desconnexió del terminal d'acord amb les instruccions que a aquest efecte rebin per part de la DGAD.

Les entitats prestadores del servei han de disposar d'un protocol de baixa al Servei, còpia del qual ha d'estar a disposició de la DGAD.

Totes aquestes situacions (alta, absència, suspensió temporal, reinici i baixa) hauran de ser enregistrades per les entitats amb caràcter immediat a DISDEP.

6. Comunicacions entre el CA i la persona usuària

L'entitat prestadora del servei disposarà dels mitjans perquè les comunicacions entre la persona usuària i el Centre d'Atenció siguin codificades i registrades conforme a la classificació recollida a **l'Annex III** (*Codificació de les comunicacions i atencions de l'entitat davant cridades de les persones usuàries*) i sense perjudici de les especificacions que es detallen al present plec.





6.1. Comunicacions d'atenció personal

La persona usuària ha de poder establir comunicació amb el Centre d'Atenció sempre que ho consideri necessari, mitjançant pulsació del terminal o UCR. Aquesta cridada no tindrà cap cost per a la persona usuària.

La comunicació s'ha de poder efectuar indistintament en català o castellà.

Per garantir el dret a la intimitat de la persona usuària, el Centre d'Atenció només podrà establir contacte amb el domicili a través del terminal si hi ha hagut una pulsació de la UCR o del terminal, o una activació dels dispositius instal·lats al domicili, o bé per promoure activitats de la persona en base a l'anàlisi realitzada pels serveis verticals. A la resta de situacions, el Centre d'Atenció es posarà en contacte amb la persona usuària.

Davant de qualsevol pulsació realitzada des del terminal del domicili, mentre el sistema estableix comunicació amb el Centre d'Atenció, l'equip emetrà una gravació de veu en què informi que s'ha establert comunicació amb el Servei de Teleassistència del Govern de les Illes Balears i que, per la seva seguretat, la conversa serà enregistrada. Aquesta locució serà determinada per l'òrgan competent en matèria de dependència i serà la mateixa per a totes les persones usuàries del Servei.

Un cop establerta la comunicació, el personal teleoperador s'ha d'adreçar a la persona usuària pel seu nom i utilitzar en tot moment un tracte respectuós i amable.

Els enregistraments estaran disponibles per a la DGAD en qualsevol moment i seran intel·ligibles. Si no ho fossin, les entitats prestadores del servei hauran d'acreditar el motiu, que en cap cas podrà ser causat per elements propis del Servei. La gestió d'aquests enregistraments i en general de qualsevol dada personal serà tractada per l'entitat prestadora del servei d'acord amb la normativa aplicable en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

Les comunicacions per activació de la persona usuària que es reben al Centre d'Atenció s'han de respondre en un temps mitjà de 15 segons, temps que comença a comptar des de l'entrada de la trucada al Centre d'Atenció.





Les trucades ateses al Centre d'Atenció produiran l'activació del sistema informàtic, mostrant la codificació de la persona usuària amb la informació següent:

- Hora en què es produeix la comunicació.
- Identificació del terminal o dispositiu que genera l'alarma, mitjançant codificacions diferenciades.
- Identificació de la persona que realitza la trucada, l'idioma triat de comunicació i les dades més rellevants
- Accés a l'expedient complet.
- Recursos a mobilitzar, si cal.
- Procediments d'actuació davant incidències.
- Perfil de risc de la persona usuària.
- Altres dades o informació que es considerin d'interès per prestar-ne una atenció de qualitat.

Per seguretat del sistema, la trucada, una vegada generada per la persona usuària, només es pot finalitzar des del Centre d'Atenció.

Quan la persona usuària faci una trucada, els/les teleoperadors/es del Centre d'Atenció s'encarregaran d'atendre-la. El sistema informàtic ha d'oferir immediatament la informació suficient sobre la persona usuària, els recursos a mobilitzar i els procediments d'actuació davant de qualsevol incidència.

En tots els casos, a més de comptar amb un suport de protocols d'actuació, el/la teleoperador/a ha de comptar amb el suport de la persona supervisora del Centre d'Atenció que, davant de qualsevol dubte, garanteixi la presa la decisió més adequada a cada situació.

El/la teleoperador/a ha de mantenir una actitud d'escolta activa i recollir informació el més ràpidament i àmpliament possible, sobre el tipus i la gravetat de la incidència.

Les comunicacions de les persones usuàries amb el Centre d'Atenció es generaran mitjançant pulsació del terminal/UCR o bé mitjançant l'activació dels dispositius perifèrics instal·lats, podent ser de les modalitats següents:

1. Comunicació d'emergència.





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

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

- **Nivell 1** (resposta verbal). Davant qualsevol comunicació d'emergència, el personal del CA, mitjançant una escolta activa, ha d'avaluar la situació i determinar el motiu de la telefonada. En primera instància, ha de tractar de solucionar la demanda rebuda amb l'atenció personal, informació o suport telefònic.

En aquest nivell s'hi inclouen els avisos produïts per activació de dispositius instal·lats al domicili, sempre que s'estableixi comunicació verbal amb el domicili i la situació no requereixi de mobilització de recursos.

En cas contrari, es procedirà al nivell següent.

- **Nivell 2** (resposta verbal amb mobilització de recursos).

L'actuació davant emergències amb mobilització de recursos haurà de passar a segon nivell en els casos següents:

- Quan el Centre d'Atenció no ha pogut mantenir contacte amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
- Quan s'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.
- Quan el Servei, de forma reiterada, no aconsegueix contactar amb la persona usuària i de la informació obtinguda de la xarxa habitual de contactes o de serveis de suport o atenció que rep la persona usuària (ajuda a domicili, centres de dia, serveis socials, etc.), es dedueix que la persona usuària podria estar en situació de risc.
- Quan la xarxa de contactes habitual no pot establir comunicació de manera reiterada amb la persona usuària i el Centre d'Atenció, a petició de la xarxa, tampoc no pot establir comunicació.
- Per avisos de dispositius instal·lats al domicili segons els protocols establerts amb les entitats adjudicatàries.





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

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

Si la petició d'ajuda s'ha originat fora del domicili, des del Centre d'Atenció es trucarà, si cal, als contactes de la persona usuària i mobilitzarà els recursos d'emergència necessaris.

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

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

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

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

2. Comunicació informativa.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

34

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



Petició d'informació o informe d'incidències sobre recursos o dades del propi servei. S'hi inclouen com a comunicacions informatives aquelles que tenen per finalitat conversar, demanar ajuda de tipus no urgent, així com informar de qualsevol altra dada d'interès.

En la mesura del possible haurà de procurar donar-se resposta a la mateixa trucada, donant-se un termini màxim de resolució de 48 hores en cas d'incidències tècniques urgents (que impedeixin la comunicació amb el Centre d'Atenció) i de tres dies hàbils per a la resta de qüestions.

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

3. Suggeriments i reclamacions:

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

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

5. Control d'absències domiciliàries:

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

35

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



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

6. Alarmes sense resposta:

Es considera que hi ha alarma sense resposta quan des del Centre d'Atenció no s'hagi pogut mantenir un contacte verbal amb la persona usuària que ha originat una comunicació. S'actuarà conforme al que descriu aquest plec.

7) Informació sobre incidències tècniques del sistema:

S'hi inclouen les comunicacions de la persona usuària informant de l'incorrecte funcionament del terminal, de la UCR o dels dispositius instal·lats al domicili que comprometin o no el funcionament correcte del servei, identificant i codificant el tipus d'avaría o incidència de què es tracti i l'obertura del protocol de resolució d'avaries.

El servei assegurarà que la persona usuària rebi una resposta clara sobre el procés de resolució de la incidència o avaría, procurant en els casos que sigui possible resoldre-les a la mateixa trucada per remot des del Centre d'Atenció i en cas que sigui necessari el desplaçament d'un tècnic de manteniment, després de fixar el dia i l'hora de la visita domiciliària.

8) Autoanàlisi:

Es consideraran autoanàlisis els avisos produïts de forma automàtica pel sistema conforme a les programacions i freqüències recollides al protocol d'actuació davant de comunicacions.

6.2. Comunicacions del Centre d'Atenció a la persona usuària

L'entitat prestatària del servei ha de procurar que les comunicacions d'atenció personalitzada programades pel centre siguin realitzades per un mateix teleoperador/a, de manera que la persona usuària tingui una referència personal estable en la seva atenció que n'afavoreixi la confiança i la percepció de seguretat.

Les comunicacions del Centre d'Atenció amb la persona usuària es classifiquen en els tipus següents:

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

36

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



1) Seguiment i atenció personalitzada:

Són trucades telefòniques estables, formals i periòdiques, que han de permetre fer un seguiment a les persones usuàries, independentment del nombre d'incidències que generi. Aquestes trucades han de permetre detectar l'estat físic i anímic de la persona, per tal de transmetre suport, confiança i acompanyament permanent.

Així mateix, han de permetre conèixer els canvis, esdeveniments i necessitats de les persones usuàries i dels seus familiars que necessitin atenció, que cal proporcionar, bé des dels recursos propis de la persona usuària, bé a través de la mobilització de recursos.

D'altra banda, les trucades de seguiment i atenció personalitzada permetran conèixer i actualitzar informació sobre aspectes relacionats directament amb el servei i el bon ús del mateix: recordar que cal portar la UCR; revisar i actualitzar la franja horària de les trucades per assegurar el contacte amb la persona usuària; canvi o entrega de claus del domicili; recordatoris sobre mesures per evitar robatoris, frau o estafes; contrastar la freqüència de visites de familiars o amistats; freqüència de sortides al carrer; grau de relació amb les persones del seu entorn sociofamiliar, i qualsevol altra informació que resulti interessant. Així mateix, les persones usuàries del servei, mitjançant aquestes cridades poden informar d'aquelles activitats en què mostri interès i que es realitzin al seu entorn o a les quals pugin tenir accés en línia. Aquestes recomanacions podran basar-se en l'anàlisi de les dades realitzades pels serveis verticals o recomanacions concretes indicades per la Conselleria de Família i Afers Socials.

Aquest tipus de trucades es determinaran en funció dels perfils de risc definits en aquest plec, llevat que la persona usuària expressi el seu desig de rebre un nombre inferior de trucades al mes, petició de la qual haurà de quedar constància al seu expedient. En termes generals, el CA farà telefonades planificades de seguiment a la persona usuària d'acord amb la intensitat que es preveuen en l'apartat 3.3 d'aquests plecs, a excepció que s'acordi expressament una altra freqüència i s'aprofitaran per actualitzar dades.

La seva programació s'efectuarà de manera que s'asseguri que siguin realitzades, sempre que sigui possible, pel seu teleoperador/a de referència. Quan això no sigui possible, es comunicarà a la persona usuària aquest canvi, identificant el teleoperador/a que el substitueixi.





Si davant d'una trucada de seguiment no s'aconsegueix contactar amb la persona usuària, s'han de repetir tres intents en diferents franges horàries al llarg de les vint-i-quatre hores següents, així com intentar el contacte amb familiars i persones de l'entorn comunicades. En cas de persistir la manca de contacte, s'activarà el protocol d'emergències i, si de cas, l'accés domiciliari.

2) Seguiment de situacions d'emergència

Tenen per finalitat fer el seguiment d'una actuació per emergència. S'efectuaran el dia en què es produeix l'emergència i els dies posteriors fins que es resolgui la situació. També es codifiquen en aquest apartat les trucades fetes a la persona usuària per comunicar-li l'estat en què es troba el recurs mobilitzat (temps d'arribada de l'ambulància o d'altres recursos).

3) Informació i sensibilització

Tenen com a finalitat facilitar informació sobre recursos socials que puguin ser útils per a les persones usuàries, així com sobre continguts temàtics concrets de caràcter preventiu, com ara estímul d'hàbits de vida saludables, promoció de vida social activa, prevenció d'accidents a l'entorn i qualsevol altra informació d'interès per a les persones usuàries en funció de les necessitats que marqui el Govern de les Illes Balears. Així mateix, s'haurà d'oferir informació sobre activitats generades pel Govern de les Illes Balears, per fomentar un envelliment actiu i saludable, en resposta a les indicacions que faci la Conselleria de Família i Afers Socials amb aquest objectiu.

4) Cortesia i felicitació de dates assenyalades

Tenen la finalitat d'«estar present» en dies significatius per a la persona usuària. S'hi inclouen les efectuades per felicitacions de Sant i aniversari de la persona usuària, Nadal, etc.

5) Recordatori d'agenda

Permeten recordar a les persones usuàries la necessitat de fer una activitat concreta, de forma esporàdica o amb la periodicitat que es fixi, per exemple, la realització d'una gestió, cites mèdiques o presa de medicació.

Aquestes agendes es programaran a petició de la persona usuària o des del Centre d'Atenció i quedaran registrades en el sistema informàtic.





6) Familiarització del servei i actualització periòdica

La seva finalitat serà comprovar el coneixement correcte sobre l'ús del servei, així com assessorar en totes aquelles qüestions relacionades amb aquest.

7) Trucades a recursos, serveis, familiars o persones de contacte

En aquest apartat es recolliran les trucades que faci el Centre d'Atenció a la persona usuària, als seus familiars i als seus recursos, per informar de les situacions produïdes com a conseqüència d'una emergència i per obtenir informació en els casos de no localització telefònica de la persona usuària.

6.3. Comunicacions del Centre d'Atenció per a la mobilització de recursos

1) Mobilització de recursos personals.

En aquest apartat s'inclouen les mobilitzacions de familiars, amics, coneguts, veïns i altres contactes per comunicar una situació d'emergència.

2) Mobilització de recursos sanitaris

S'inclouen en aquest apartat les trucades i mobilitzacions del 061, 112, Centre de Salut, en situacions d'emergències sanitàries.

3) Mobilització de recursos socials

S'inclouen en aquest apartat les trucades i mobilitzacions de serveis socials o servei d'emergències socials del Govern de les Illes Balears en situacions d'emergència social.

4) Mobilització de Policia

S'inclouen en aquest apartat les trucades i mobilitzacions de Policia, per a situacions d'emergències sanitàries o socials, i quan el Servei no disposa de claus del domicili i cal entrar-hi. Davant situacions especials, a demanda dels familiars, també es mobilitza Policia per entrar al domicili quan hi ha una situació de potencial perill per a la persona usuària.

5) Mobilització de Bombers





S'inclouen en aquest apartat les trucades i mobilitzacions de bombers, generalment en actuacions conjuntes amb policia, per facilitar l'entrada als domicilis de persones usuàries per situacions d'emergència sanitària o social; també s'inclouen en aquest apartat les trucades i les mobilitzacions en cas d'activació dels dispositius de gas i fum, quan sigui necessari.

6.4. Comunicacions rebudes al Centre d'Atenció: Avisos tècnics del sistema

Aquest tipus d'avisos es classificarà en:

- Actius: produïts per pulsació voluntària de la persona usuària dels dispositius instal·lats al domicili: terminal o UCR.
- Passius: generats pel propi sistema, sense que la persona usuària faci cap pulsació.

1) Avisos tècnics actius:

Formen part d'aquests avisos les proves realitzades a la primera connexió del Servei per comprovació del funcionament del sistema i les proves realitzades per la persona usuària per familiaritzar-se amb el sistema i comprovar-ne el funcionament. Així mateix, formen part d'aquest apartat els avisos produïts per la programació i la reprogramació del sistema.

2) Avisos tècnics passius:

Avisos produïts passivament pel propi sistema tècnic del servei, terminal i altres dispositius instal·lats al domicili, on es posa de manifest el seu funcionament incorrecte. En aquest apartat es contempen les autocomprovacions periòdiques del sistema.

Seràn avaries tècniques passives les produïdes per:

- Tall a la connexió amb el Centre d'Atenció del terminal i altres dispositius instal·lats al domicili.
- Tall a la connexió del terminal a la xarxa elèctrica.
- Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- Baixa càrrega de les bateries del terminal.
- Baixa càrrega de la bateria de la UCR i altres dispositius.
- Terminal i dispositius sense autorequisit amb la periodicitat exigida.





En tots els casos, el Centre d'Atenció haurà de fer les comprovacions necessàries per restablir el Servei immediatament, ajustant-se als terminis exigits en aquest plec.

En general, l'entitat prestadora del servei disposarà els mitjans perquè les comunicacions bidireccionals siguin i quedin registrades durant 5 anys, codificades coherentment per nivells i subnivells, atenent a la classificació recollida en l'annex III.

6.5. Visita domiciliària de seguiment

Les persones usuàries del Servei rebran una visita anual de seguiment del seu professional de referència, amb la finalitat d'avaluar el nivell d'assoliment dels objectius programats i verificar si hi ha canvis en la situació socio sanitària de què es disposa.

Així mateix, la visita anual de seguiment permetrà avaluar les necessitats i, si escau, les situacions de vulnerabilitat de la persona usuària, així com del seu entorn sociofamiliar, identificant àrees de millora i programant nous objectius.

A més, es podrà realitzar una visita domiciliària a aquelles persones usuàries en què es detectin situacions de risc sever o desprotecció que requereixen una valoració urgent, amb l'objectiu d'identificar les necessitats i recursos necessaris que donin resposta a aquestes, informant de manera immediata als serveis socials del municipi a què correspongui la persona usuària, enviant nota informativa i realitzant les coordinacions necessàries.

Les entitats prestadores del servei han de disposar d'un protocol de gestió de la visita domiciliària de seguiment. Aquest protocol s'ha de facilitar a la Direcció General d'Atenció de la Dependència en el mes posterior a l'inici de l'acció concertada que permetrà fer una supervisió apropiada per part de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

7. Recursos humans

7.1. Aspectes generals

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

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

41

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



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

7.2. Funcions i ràtios dels professionals del servei de Teleassistència

L'entitat prestadora del servei haurà de disposar de les ràtios i perfils professionals que garanteixin els recursos disponibles per a cada torn, així com tenir capacitat de resposta per organitzar serveis a curt termini o posada en marxa de serveis imprevistos. En cas de vaga, l'entitat prestadora del servei disposarà dels serveis mínims que garanteixin la prestació.

L'entitat prestadora del servei ha de comptar, com a mínim, amb el personal següent:

- Director/a del Servei TAD
- Responsable del Centre d'Atenció
- Supervisor/a
- Coordinador/a
- Teleoperador/a
- Instal·lador/a

7.2.1. Director o directora del Servei de Teleassistència.

És el màxim responsable del TAD, encarregat de planificar, dirigir, desenvolupar i avaluar el compliment dels objectius, i també d'assignar els recursos necessaris per assegurar que el servei garanteixi a la persona usuària una resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament, tot





això d'acord amb el que s'estableix en aquest plec de condicions tècniques. Entre les funcions específiques que li corresponen, hi ha les següents:

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

L'entitat prestadora del servei haurà de garantir la total disponibilitat horària del director del servei i la comunicació permanent en cas d'emergència i haurà de designar un substitut vàlid en la seva absència, sempre que sigui una absència de llarga durada. Aquesta substitució s'ha de comunicar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència a la major brevetat.

Pel que fa al perfil professional, ha de reunir els requisits següents:

- Haurà de disposar de titulació acadèmica universitària en l'àmbit social i/o sanitari. En el cas de no comptar amb aquesta titulació, ha de comptar amb titulació acadèmica universitària i titulació homologada de direcció de centre de Serveis Socials o disposar d'un Màster en Direcció i Gestió de Serveis Sociosanitaris.
- Experiència professional acreditada, documentalment, en serveis socials amb un mínim de dos anys.

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

7.2.2. Responsable del Centre d'Atenció

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

L'entitat prestadora del servei haurà de garantir la total disponibilitat horària del responsable del CA i la comunicació permanent en cas d'emergència i haurà de





designar un substitut vàlid en la seva absència, prèvia comunicació a la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

Entre les seves funcions, es troben les següents:

- Garantir el desenvolupament de les tasques de coordinació, gestió i organització del personal del CA.
- Garantir el funcionament de l'equipament tecnològic i la gestió eficaç de les comunicacions i avisos.
- Gestionar la mobilització dels recursos necessaris, propis o aliens, que la situació requereixi.
- Realitzar, en coordinació amb la/el coordinador del servei, la programació de les sessions de supervisió i formació dels treballadors/ores.
- Assegurar la gestió de les cridades en els termes recollits en aquest plec.
- Davant situacions d'urgència, ha de trobar-se a disposició en un termini de 90 minuts.

Pel que fa al perfil professional, ha de reunir els requisits següents:

- Disposar de titulació acadèmica universitària.
- Experiència mínima d'un any acreditada en serveis similars, així com en coordinació d'equips de persones, gestió de programes d'emergència social i sanitària i coneixements dels mitjans tecnològics del CA.

Els coneixements dels mitjans tecnològics del CA s'acreditaran per un dels mitjans següents:

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

7.2.3. Supervisor/a

És la persona responsable de planificar i supervisar als qui realitzen les funcions de coordinació i al perfil de teleoperador a fi de que l'atenció es presti amb eficàcia, eficiència i qualitat.

Entre les funcions a desenvolupar pel personal supervisor estan les següents:





- Assegurar la gestió i atenció de les trucades de forma immediata i personalitzada, ajustant-se a les exigències tècniques recollides en aquest plec.
- Distribuir les tasques de cada torn de treball.
- Formar i cohesionar els equips de treball.
- Assessorar i donar suport als equips i professionals en tots els processos d'atenció i gestió del Servei.
- Assegurar, en coordinació amb el/la responsable del CA, els compromisos i indicadors de qualitat de l'atenció a les persones usuàries i familiars responsables.

Pel que fa al perfil professional, ha de reunir els requisits següents:

- Disposar de titulació acadèmica universitària o formació professional en l'àmbit social.
- Experiència mínima d'un any acreditada en serveis similars, així com en coordinació d'equips de persones, gestió de programes d'emergència social i sanitària i coneixements dels mitjans tecnològics del CA.

Ràtio: Cada centre d'atenció ha de tenir, com a mínim 2 persones supervidores. És necessària la figura d'almenys un supervisor/a de forma ininterrompuda des de les 7:00 hrs a les 22:00 hrs en el CA. Durant els períodes nocturns de 22:00 a 07:00 hrs, així com dies festius i caps de setmana, les funcions de supervisió poden ser desenvolupades pel personal coordinador o teleoperador designat a l'efecte.

7.2.4. Personal coordinador del servei

És la persona que s'encarrega, juntament amb la persona en situació de dependència i sobre la base de la informació obtinguda i a les preferències i estil de vida d'aquesta, d'elaborar el seu pla personalitzat de teleassistència que té per objecte acompanyar a la persona en situació de dependència, promoure el contacte d'aquesta amb el seu entorn familiar i social i afavorir el seu benestar en el seu domicili. Aquest pla, juntament amb els registres informàtics necessaris, seran els que orientin la intervenció del perfil de teleoperador.

En el cas que la persona usuària tingui dificultats a nivell cognitiu i/o de comunicació per a la participació i la presa de decisions, s'activaran els recursos i eines necessàries perquè la seva voluntat i preferències siguin respectades, tal com faciliten les metodologies de planificació centrada en la persona, fent





partíips d'aquest procés als seus familiars i/o persones pròximes de referència o, si és el cas, a aquelles persones que ostentin la seva representació legal.

És el responsable tècnic de la coordinació, la gestió i l'organització del servei. Estableix actuacions a partir de les demandes de les persones usuàries, així com actuacions de caràcter preventives i de seguiment, en coordinació amb l'entorn familiar i social. Entre les seves funcions específiques es defineixen les següents:

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

Perfil professional:

- a) Ha de posseir titulació universitària (especialment de l'àmbit social) o formació professional en l'àmbit social.
- b) S'ha de poder comunicar amb fluïdesa tant en castellà com en català. Ha de disposar del nivell B2 de català.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

46



<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



- c) Preferentment ha de tenir formació en atenció a les persones amb discapacitat que inclogui competències de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària.

Ràtios:

- TAD bàsica: 1 Coordinador cada 1000 persones usuàries.
- TAD avançada: 1 Coordinador cada 800 persones usuàries.

7.2.5. Personal teleoperador

Els perfils de teleoperadors s'encarreguen de la comunicació i acompanyament a la persona en situació de dependència d'acord amb el pla personalitzat de teleassistència. Quan la persona en situació de dependència estableix comunicació, el perfil de teleoperador del centre d'atenció serà l'encarregat d'atendre-la.

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

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

El personal teleoperador ha de disposar del temps necessari per a tasques de coordinació amb la resta de personal del servei. El nombre total i distribució de teleoperadors haurà de garantir:

- La prestació del servei les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.
- Totes les comunicacions rebudes han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons a partir de l'entrada de la telefonada en el CA.





- La realització de les comunicacions informatives i de seguiment de la persona usuària descrites en el present plec de condicions tècniques.

Perfil professional:

- a) Ha de posseir formació bàsica obligatòria o experiència en llocs de característiques similars mínima de sis mesos.
- b) Prèvia a la seva incorporació al lloc de treball, ha de superar el període de formació inicial, amb els continguts establerts en l'apartat 6.3. sobre formació del personal, organitzat i certificat per l'entitat prestadora del servei.
- c) S'ha de poder comunicar amb fluïdesa tant en castellà com en català. Ha de disposar del nivell A2 de català o superior.
- d) Preferentment ha de tenir formació en atenció a les persones amb discapacitat que inclogui competències de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària.

Ràtios:

- TAD bàsica: 1 personal teleoperador cada 650 persones usuàries.
- TAD avançada: 1 personal teleoperador cada 550 persones usuàries

7.2.6. Personal tècnic instal·lador

És el responsable de l'assistència tècnica a les persones usuàries. Específicament, dur a terme totes les actuacions relacionades amb els equips tècnics: instal·lació, reparació i manteniment dels terminals al domicili i la informació sobre el seu funcionament i neteja.

Perfil professional:

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





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

Ràtios:

- TAD bàsica: 1 personal instal·lador cada 2500 persones usuàries.
- TAD avançada: 1 personal instal·lador cada 1665 persones usuàries

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

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

7.3. Formació del personal

L'entitat prestadora del servei TAD ha de garantir que el personal compti com a mínim amb:

7.3.1. Formació inicial que inclou:

1. Formació comú: descripció general de l'entitat, política de qualitat de l'entitat, prevenció de riscos laborals, organització del servei, programa de feina, sistema de millora contínua, etc.)
2. Formació específica de cada lloc de treball, relacionada amb els següents aspectes:
 - 2.1. Atenció i comunicació: Atenció a les persones usuàries, perfil/descripció de les persones usuàries, habilitats de comunicació; situacions d'estrès en l'atenció telefònica, altres.
 - 2.2. Tecnològica: maneig del software; coneixement bàsic de l'equipament tecnològic; instal·lacions de terminals, reparació d'averies, altres

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

49

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



- 2.3. Gestió: relació amb els serveis d'emergències, coneixement de la xarxa de recursos, gestió d'incidències, altres.

7.3.2. Formació contínua

L'entitat prestadora del servei TAD ha de comptar amb un pla de formació, com a mínim anual, en el qual s'ha de deixar constància dels cursos que s'han d'impartir, a qui estan dirigits, la duració del curs i la data prevista de realització. Aquest pla ha d'estar aprovat per la direcció i ha de ser conegut per tot el personal.

L'entitat ha d'establir una metodologia per a la planificació de la formació contínua, tant de les reunions d'anàlisi i avaluació de pautes d'atenció vigents, de les incidències i dificultats sorgides, pautes de millora, així com de les sessions de formació específiques per a cada lloc de treball.

L'entitat ha de tenir actualitzada i certificada la titulació, experiència, formació i tipus de contracte del personal contractat per ser entregat als responsables de l'Administració quan aquests així ho requereixin.

8. Recursos materials

El servei de teleassistència es durà a terme a través del subministrament o, si es requereix, instal·lació d'un terminal o dispositiu en l'habitatge de la persona usuària, connectat a una central receptora, amb la qual es comunica quan sigui necessari, mitjançant l'activació d'un polsador o altres sistemes de comunicació.

El servei ha de donar una resposta adequada a la demanda plantejada, bé amb recursos propis o bé mobilitzant altres recursos externs els 365 dies de l'any.

Així mateix, en el cas de la modalitat de teleassistència avançada, el servei es podrà prestar amb suports tecnològics complementaris dins i/o fora del domicili mitjançant la utilització de sensors i actuadors en el domicili (per exemple, detectors de caigudes) i dispositius amb tecnologia que permeti la geolocalització fora del domicili.

8.1. Requisits generals

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb els mitjans materials i tecnològics necessaris per a la gestió i execució del servei en compliment de la normativa aplicable en matèria de telecomunicacions i mediambiental vigent. El





sistema tecnològic i de comunicació emprat haurà d'oferir la màxima compatibilitat que garanteixi l'accés al servei de totes aquelles persones que ho requereixin i sense costos addicionals.

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb la tecnologia per a la prestació de teleassistència bàsica, i en el seu cas de teleassistència avançada, amb un centre d'atenció i amb un sistema de recolzament que garanteixi la continuïtat de la prestació del servei.

L'entitat prestadora del servei TAD pot prestar el servei a través de la plataforma de teleassistència de la seva elecció, garantint en tot cas el compliment de totes les obligacions contingudes en el plec.

El sistema informàtic utilitzat ha de permetre el compliment dels requisits de seguretat i control de qualitat que estableixi el Govern de les Illes Balears, tant en les seves comunicacions com en el compliment del Reglament General de Protecció de Dades Vigent (RGPD). A més d'aquests reglaments, s'ha de garantir la seguretat de la informació tractada incloent una estratègia de ciberseguretat i un pla director de seguretat.

La solució tecnològica per a la prestació del servei de teleassistència ha de garantir en tot moment la continuïtat del servei així com la connectivitat amb tots els dispositius tecnològics per a la prestació del servei. Així mateix posarà a la disposició de les persones designades per la DGAD de tota la informació relativa a les característiques i traspàs del servei quan siguin requerits.

L'entitat ha de realitzar totes les accions necessàries per a garantir la compatibilitat dels dispositius de Teleassistència amb els protocols estàndard descrits en el present plec, que poden incloure la reconfiguració de dispositius, la substitució per dispositius compatibles, o qualsevol altra solució que permeti assegurar la continuïtat del servei per a les persones usuàries de dispositius de teleassistència.

L'entitat es compromet a facilitar tota la informació del servei (estat de les persones, equipament, activitats amb el contingut de les cridades, incidències); i tota la documentació necessària en tant a característiques tècniques, de servei, activitats, incidències i tractament d'aquestes, si fossin sol·licitades.

Totes les intervencions tècniques per a la correcció d'averies o fallades en el maquinari i programari d'aquesta plataforma tecnològica de la seva elecció, així





com d'instal·lacions auxiliars, incloent-hi els problemes funcionals o de rendiment de les aplicacions i sistemes i recuperació de dades seran documentats amb antelació i comunicats apropiadament a la DGAD per a evitar qualsevol interrupció del servei.

8.2. Centre d'Atenció de teleassistència (CA)

L'entitat prestadora del servei ha de disposar d'un Centre d'Atenció (CA) que doni cobertura al Servei de Teleassistència a tot el territori de les Illes Balears que serà el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des dels equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries.

El CA ha d'estar ubicat a les Illes Balears, preferentment a Palma.

El CA ha de disposar de la tecnologia necessària (softwares de gestió de servei, hardware, servidors, etc.) amb capacitat suficient per a processar les comunicacions i avisos adequadament i proporcionar al personal teleoperador la informació sobre el dispositiu que la genera.

El CA ha de disposar d'espais diferenciats, amb l'equipament adequat a la seva finalitat, així com el nombre i tipus de línies de comunicació suficients per garantir l'atenció de les persones usuàries.

Els sistemes d'informació hauran de permetre un registre estructurat de la informació per a afavorir l'elaboració d'un pla personalitzat de teleassistència que reculli informació administrativa i assistencial.

Els centres d'atenció hauran de tenir implementat, almenys, un protocol de comunicació públic a fi de facilitar la utilització de dispositius de diferents proveïdors.

Sempre que sigui possible, s'incorporaran sistemes de processament d'àudio per a considerar la informació de les converses d'àudio en l'elaboració, seguiment i avaluació del pla personalitzat de teleassistència.

El servei de teleassistència permetrà i facilitarà la connexió amb els serveis d'informació dels sistemes social i sanitari.

La plataforma de teleassistència haurà de ser interoperable a fi de que es pugui compartir la informació que correspongui de cada persona en situació de dependència amb el seu personal de referència dels serveis socials de base, amb l'atenció primària de salut i amb altres serveis que prestin suports a la persona en





l'àmbit del SAAD. La informació només es compartirà si la persona en situació de dependència dona el seu consentiment exprés, d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal vigent.

La interoperabilitat ha de contribuir a agilitzar processos i a facilitar un enfocament de la intervenció coordinat i centrat en cada persona i en el seu projecte de vida.

8.2.1. Requisits mínims

El CA ha de comptar, com a mínim, amb:

- a) Un sistema de comunicació que asseguri la prestació contínua del servei i que permeti:
 - L'emissió de comunicació;
 - La recepció i gestió de comunicacions emeses pels terminals de les persones usuàries;
 - L'enllaç de les comunicacions de veu;
 - La comunicació amb els serveis d'emergència i altres recursos externs, als que ha de poder traslladar, en el seu cas, les dades que siguin necessàries per garantir l'adequada atenció de les situacions produïdes.
- b) Les aplicacions informàtiques que permetin de forma immediata identificar a la persona usuària i accedir a tota la informació necessària per a la correcta gestió de la comunicació, incloent els protocols d'actuació.
- c) Un sistema de registre de tota l'activitat realitzada des de la central. Aquest registre ha de permetre l'emissió de llistats i ha de ser susceptible d'explotació estadística.
- d) Un sistema alternatiu a nivell de hardware, software i de connectivitat entre equips. Aquest sistema no ha de tenir per què ser de les mateixes característiques que l'equip principal.
- e) Un sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric ininterromput extern.
- f) Un sistema d'emmagatzemant de les comunicacions realitzades. Les comunicacions de veu s'han d'emmagatzemar enregistrades.
- g) Un sistema de còpies de seguretat que garanteixi la disponibilitat de les dades.
- h) En el cas de teleassistència mòbil, de forma addicional ha de comptar amb un sistema de geolocalització. La cartografia utilitzada per l'aplicació ha de cobrir tot el territori de les Illes Balears i ha d'estar actualitzada.





8.2.2. Àrees o zones

En el CA s'ha de distingir les àrees o zones següents:

- a) Àrea d'atenció de comunicacions: espai en el què estan ubicats els llocs del personal teleoperador i de la persona supervisora d'aquest:

El lloc del teleoperador ha de reunir, almenys, els elements i característiques següents:

- Espai individualitzat
 - Sistema d'aïllament acústic entre llocs de treball del personal teleoperador: físic o tecnològic.
 - Equip de comunicació que permeti la gestió de comunicacions entrants: captura, transferència, retenció, consulta, etc.
 - Lloc informàtic.
 - Software de gestió que permeti almenys:
 - La identificació immediata de la persona usuària i del seu historial (incloses les cridades realitzades).
 - La gestió remota del terminal de la persona usuària.
 - La visualització de la cartografia de zones, en el cas de teleassistència mòbil.
 - L'accés als diferents protocols d'actuació.
 - El sistema de programació d'agenda de la persona usuària amb alertes.
 - El sistema de codificació i classificació de comunicacions i actuacions.
 - La gestió de cridades retingudes i actives.
 - La gestió de cridades en cua.
 - La gestió de transferències de comunicacions internes i externes.
 - Mobiliari i material d'oficina.
- b) Àrea del responsable del CA. Espai que permeti a la persona responsable de l'operativa del centre dur a terme la seva feina amb certa privacitat, però sense que suposi un aïllament del desenvolupament quotidià del propi servei.
- c) Àrea de lavabos. Espai en el que s'ubiquen els banys els quals han de ser adequats a les característiques de les persones treballadores en nombre i adaptabilitat.
- d) Àrea de servidors i tecnologia. Lloc d'accés restringit on s'ubica tota la tecnologia relacionada amb la central de recepció de comunicacions, els servidors i en el seu cas, els sistemes de gravació telefònica. Aquesta zona





ha de comptar amb un sistema de refrigeració i amb el mobiliari adequat per a l'allotjament dels diversos elements tecnològics. Els cables i connexions han d'estar perfectament identificats. Ha de disposar d'un sistema de subministrament elèctric alternatiu.

- e) Altres espais. Els espais següents han d'estar disponibles i pròxims a les persones que hi treballen en el CA:
 - Zona de descans: Espai disponible i equipat per què el personal del centre realitzi els descansos establerts per la legislació vigent, el conveni col·lectiu de referència o per acords amb l'empresa. A més, aquest espai ha de comptar amb el mobiliari i l'equipament necessari per què el personal pugui conservar i enllestir els seus aliments.
 - Sala de reunions i altres activitats: Espai destinat a la realització de reunions de treball i per a la formació del personal.

8.2.3. Tecnologia associada al servei que dona suport al centre d'atenció

La tecnologia i dispositius associats al servei han de complir amb la sèrie de Normes EN 50134 Sistemes d'alarma. Sistema d'alarma social.

La tecnologia que dona suport al CA es pot o no trobar en la mateixa ubicació que l'esmentat centre.

La tecnologia que dona suport al CA ha de:

- a) Estar dimensionada per a la prestació satisfactòria del servei i el compliment dels valors dels indicadors de qualitat establerts. El dimensionament inclou un nombre suficient i tipus adequat de canals de comunicació per a la prestació del servei.
- b) Processar les alarmes, les comunicacions i els avisos i, a més, proporcionar al personal teleoperador la informació sobre el dispositiu que la genera.
- c) Comptar amb un sistema de recolzament, que garanteixi la continuïtat de la prestació del servei per a les alarmes d'atenció immediata en cas de contingència en la tecnologia de suport al CA principal. Llevat en situacions catastròfiques o causades per tercers, el funcionament del sistema de recolzament no ha de ser superior a 3 dies.
- d) Comptar amb Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i de generació autònoma d'energia de forma que garanteixi el subministrament elèctric ininterromput, tant per al sistema que dona suport al CA com per al sistema de recolzament, que permeti la continuïtat de la prestació del servei per les alarmes d'atenció immediata.





- e) Comptar amb un sistema de climatització principal i altre de recolzament que garanteixi una temperatura correcta per al funcionament de l'equipament informàtic.
- f) Disposar d'un registre o gravació del contingut de totes les comunicacions rebudes i emeses, tant per al CA principal com per al de recolzament.
- g) Permetre realitzar transferències/multiconferència de les comunicacions rebudes que permetran la col·laboració amb altres entitats com per exemple el servei d'emergències.
- h) Tenir implementats als menys dos protocols de teleassistència normalitzats i a més, la capacitat d'implementar qualsevol protocol normalitzat de teleassistència.
- i) Disposar d'una aplicació informàtica integrada amb el sistema de comunicacions la funcionalitat de la qual possibiliti:
 - 1) Accedir a la informació de les persones usuàries.
 - 2) Enregistrar/gravar i gestionar totes les comunicacions amb les persones usuàries del servei.
 - 3) En el moment d'atendre una alarma d'atenció immediata, a més accedir a la informació següent:
 - Identificador del terminal.
 - Tipus d'alarma i localització (aquest últim quan procedeixi).
 - Identificador del dispositiu que generi l'alarma, si és el cas.
 - Informació bàsica de la persona usuària (incloent la modalitat de comunicació preferida de la persona usuària).
 - Historial de les comunicacions.
 - 4) Emmagatzemar les alarmes rebudes, associant-les a la informació següent:
 - Tipus d'alarma i localització (aquest últim quan procedeixi).
 - - Data, hora i minut en la que es rebuda, atesa i tancada.
 - Identificador del terminal.
 - Identificador del dispositiu que genera l'alarma, si és el cas.
 - Informació de la persona usuària.
 - 5) Permetre al personal teleoperador codificar les comunicacions segons els seus motius i les actuacions que es deriven.
 - 6) Comptar amb un mòdul d'agendes o recordatoris.
 - 7) Realitzar còpies de seguretat que garanteixin la salvaguarda i possibilitat d'una ràpida recuperació de les dades.
 - 8) Garantir la seguretat de la informació.





8.3. Terminal de teleassistència domiciliària

8.3.1. Característiques tècniques dels terminals de teleassistència

Dispositiu tecnològic accessible, fixo o mòbil, que permet la comunicació bidireccional entre la persona usuària i el centre d'atenció

Aquest terminal ha de:

1. Tenir tots els elements (interruptors, connectors, etc.) identificats mitjançant textos o símbols.
2. Identificar l'alarma, mitjançant una codificació diferenciada dependent del dispositiu que l'ha generada (botó d'alarma del terminal, cada UCR, dispositius perifèrics, etc.).
3. Identificar el dispositiu que ha generat l'alarma, per aquells casos en els que existeixi més d'un dispositiu del mateix tipus.
4. Tenir integrat un altaveu i un micròfon amb abast de so suficient per a les diferents estàncies d'utilització.
5. Permetre l'ajustament del volum de la comunicació, durant l'alarma, només des del centre d'atenció.
6. Comptar amb una bateria recarregable amb una autonomia (quan sigui nova) d'almenys 24 hores (23 hores i 30 minuts en mode «stand by» i 30 minuts en mode «conversació mans lliures»).
7. Permetre la coexistència d'un terminal analògic (si disposa de línia analògica), encara en el cas d'esgotament total de la bateria del terminal de teleassistència.
8. Tenir la capacitat de prioritzar qualsevol comunicació per pulsació del terminal o de la unitat de control remot enfront de qualsevol altra mena de comunicació telefònica per la mateixa línia.
9. Transmetre a la central receptora cadascun dels estats detectats mitjançant una codificació diferenciada en el cas de les següents alarmes tècniques:
 - 1) Tall i restabliment del subministrament de xarxa elèctrica. El terminal ha de transmetre la fallada de connexió a la xarxa elèctrica i el seu restabliment en un temps aleatori entre la primera i la segona hora des de la detecció del tall o del restabliment;
 - 2) Baixa bateria del terminal;
 - 3) Baixa bateria de la UCR;
10. Indicar mitjançant un senyal visual el seu estat tant de normal funcionament com el d'anomalia\per un tall en la via de comunicació o per





falta de subministrament elèctric. El terminal ha d'oferir la possibilitat de generar la indicació d'anomalia mitjançant senyal acústic.

Una vegada produïda la indicació, i en cas d'estar activada la indicació acústica, el terminal ha de permetre a la persona usuària la seva cancel·lació, després del seu reconeixement. En qualsevol cas, ni la programació, ni la manipulació de la indicació ha de tenir efecte sobre la transmissió de les alarmes tècniques a la central receptora.

11. Poder-se configurar de manera que les alarmes tècniques (baixa bateria, fallada de corrent elèctric, baixa bateria polsador, etc.) es puguin comunicar amb altres números diferents als previstos per a l'atenció directa.
12. Permetre la comprovació de la transmissió a la central receptora efectuant comunicacions automàtiques, específiques per a aquest fi, de manera periòdica i silenciosa. L'interval de temps entre comunicacions ha de ser programable.
13. Comptar amb una memòria no volàtil i susceptible de ser enregistrada i esborrada, en la qual es deuen emmagatzemar totes les dades de configuració.
14. Poder-se interrogar i programar en el propi domicili i també remotament, almenys, dels paràmetres següents:
 - 1) Dades de connexió amb el centre d'atenció;
 - 2) Identificador del terminal de teleassistència;
 - 3) Retard de la pre-alarma;
 - 4) Freqüència de les connexions periòdiques de comprovació;
 - 5) Senyalització acústica d'alarmes tècniques;
15. Permetre el bloqueig del teclat d'accés a la programació, en cas que el terminal disposi d'aquest.
16. Permetre l'accés a la seva programació remota a través d'una comunicació en curs o per una connexió específica.
17. Tenir capacitat per a emmagatzemar, almenys, quatre alternatives de contacte amb el(els) centre(s) receptor(s);
NOTA Una alternativa de contacte pot ser un número de telèfon, una adreça IP o URL, etc.
18. En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus estant una altra alarma en curs, el dispositiu ha de garantir que ambdues arriben a la central receptora.
19. Permetre la configuració de la durada i la senyalització de la pre-alarma.
20. Després de l'activació del sistema mitjançant acció voluntària, iniciar un període de pre-alarma, de durada programable, durant el qual la persona usuària ha de poder anul·lar la transmissió de l'alarma al centre d'atenció.





21. Tenir la capacitat d'indicar acústica i visualment la pre-alarma en el terminal de la persona usuària.
22. Tenir la capacitat de senyalitzar acústica i visualment el progrés de la transmissió de l'alarma al centre d'atenció, després de la pre-alarma.
23. Si s'ha tallat la transmissió de l'alarma, sense ordre del centre, el terminal ha de repetir-la automàticament.
24. Tenir la capacitat, en cas de no rebre una senyalització específica des del centre d'atenció en un temps determinat, de tallar la comunicació en curs i establir una nova.
25. Tenir un nombre de reintents programats d'entre 4 i 15, per cada alternativa de contacte.
26. Evitar que la retransmissió d'alarmes tècniques bloquegi l'atenció d'alarmes d'atenció immediata.
27. Comunicar-se en dúplex (mode simultani i bidireccional amb el centre d'atenció) i half-dúplex (mode alternatiu i bidireccional controlat pel personal teleoperador). El personal teleoperador ha de poder commutar d'un mode a un altre.
28. Acceptar, almenys, dues unitats de control remot (UCR), estant cadascuna de les possibles UCR clarament diferenciades i identificades quan es rebí la comunicació en el centre d'atenció.
29. Permetre identificar unívocament cada dispositiu amb un mínim de 12 caràcters numèrics o alfanumèrics.
30. Comptar amb un sistema de protecció davant sobretensions transitòries en la línia telefònica i ports d'alimentació.

El terminal hauria de disposar de bateria que, amb el pas del temps, tingui una autonomia de, almenys, 4 h.

El terminal no ha de:

1. Tenir antenes telescòpiques.
2. Una vegada activat un dispositiu, generar noves alarmes al centre d'atenció pel mateix motiu, fins que la comunicació inicial no hagi estat tancada.
3. Permetre la finalització de l'alarma, sense ordre de tall, per part del centre d'atenció.
4. Permetre l'activació del micròfon, de manera que no es pugui escoltar en remot allò que pugui estar passant al domicili, excepte quan es produeixi una situació d'alarma d'atenció immediata.





8.3.2. Migració dels terminals analògics als terminals digitals

Tots els terminals de nova instal·lació hauran d'estar basats en tecnologia digital, ser accessibles i estar preparats per a la seva connexió mitjançant Xarxes TCP/IP. Aquest tipus de terminal digital haurà de poder connectar-se tant mitjançant accés fix com a través de la xarxa de telefonia mòbil. Es disposarà de dos models diferents, un per a accessos fixos, connectable a l'encaminador del domicili (IP amb suport GSM) i un altre per a domicilis sense línia fixa que portarà targeta SIM.

Respecte dels terminals analògics que encara estiguin instal·lats, l'entitat prestadora del servei ha de procedir a la seva substitució per terminals digitals de forma progressiva. En tot cas a dia 1 de gener de 2026, tots els terminals instal·lats ha de ser digitals. No obstant, en aquells supòsits en què no sigui possible la substitució o la instal·lació de terminals digitals, es podran mantenir instal·lats o instal·lar terminals analògics.

8.4. Unitat de Control Remot (UCR)

La unitat de control remot (UCR) ha de:

1. Complir la Norma UNE-EN 50134-2 "Sistemes d'alarma. Sistemes d'alarma social. Part 2: Dispositius d'activació".
2. En ser activada, generar una alarma d'atenció immediata que realitzi una comunicació des del terminal de la persona usuària en mode "mans lliures" amb el centre d'atenció.
3. Tenir una bateria amb durada mínima de 4 anys amb 2 pulsacions al dia quan només té la funció de polsador.
NOTA Existeixen UCR que a més de la funció de polsador, poden tenir associades altres funcions, com per exemple la detecció de caigudes.
4. Tenir un indicador visual d'activació.
NOTA Per a aquelles persones que no percebin la informació visual, la indicació d'activació de la CR es generarà acústicament des del terminal domiciliari.
5. Ser portable mitjançant suports tipus polsera i penjant (i en aquest cas ha de tenir un mecanisme antiescanyament segons la Norma UNE-EN 50134-2). Almenys un d'ells s'ha de subministrar juntament amb la UCR.
6. Tenir subjeccions resistents per als diferents suports en els quals pugui ser portat.
7. Notificar l'estat de baixa bateria de manera automàtica i tenir una autonomia mínima de 60 dies, en *stand by*, des de la primera notificació.
8. Tenir un radi d'acció mínim de 150 metres a l'aire lliure sense interferències.





9. Disposar d'un grau de protecció, d'almenys IP67, segons la Norma UNE-EN 60529.
10. Disposar d'un número de sèrie indeleble que permeti la seva identificació.

La unitat de control remot (UCR) hauria, a més, de:

1. Poder despenjar i penjar, en mode "mans lliures", una cridada entrant.
2. Permetre l'enviament de senyals acústics mitjançant la pulsació del botó, durant una crida d'alarma d'atenció immediata.
NOTA L'enviament de senyals acústics permet una alternativa de comunicació a la persona usuària que prem la UCR però que té dificultats per a comunicar-se per veu perquè per exemple està retirada del terminal.
3. Complir els requisits de categoria 1 d'acord amb la Norma UNE-EN 300220-1.

La unitat de control remot (UCR) no ha de permetre les activacions indesitjades.

8.5. Dispositius perifèrics a la tecnologia domiciliària

Els dispositius perifèrics són sistemes tecnològics que complementen el Servei de TA, oferint seguretat, prevenció proactiva de situacions de risc i monitoratge privat d'hàbits o patrons de vida de la persona usuària. Així mateix, aporten un valor afegit al Servei de TA, oferint major qualitat a l'atenció que es presta a la persona usuària.

Els dispositius perifèrics han de:

- a) Per a les alarmes d'atenció immediata, en les comunicacions sense fils amb el terminal i a l'hora de transmetre han de:
 - 1) utilitzar el rang de freqüència harmonitzat de teleassistència;
 - 2) tenir un radi d'acció mínim de 150 m a l'aire lliure sense interferències;
- b) Estar associat a la seva terminal domiciliari, si aquests emeten alarmes d'atenció immediata;
NOTA Els detectors de caigudes que poden ser utilitzats fora del domicili no estan obligats a emetre alarmes a través del terminal domiciliari.
- c) Identificar l'alarma que es transmet al terminal mitjançant una codificació diferenciada depenent de la seva causa (baixa bateria, tall de corrent, etc.);
- d) Comunicar al terminal el seu estat de bateria baixa si el perifèric genera alarmes d'atenció immediata;
- e) Garantir que, després de la generació de la primera alarma de bateria baixa, és capaç de generar una alarma d'atenció immediata dins dels 30 primers dies;





- f) Permetre la programació de la periodicitat de la notificació de les alarmes tècniques;
- g) Disposar d'un número de sèrie que permeti la seva identificació;
- h) Possibilitar que es conegui la data de fabricació o la data de caducitat directament o a través de la consulta del seu número de sèrie, en el cas de dispositius que tinguin caducitat o vida útil determinada.

Els dispositius perifèrics haurien de:

- a) Ser fàcilment instal·lables i permetre el seu canvi d'ubicació i reinstal·lació;
- b) Tenir pes i grandària reduïts, sempre que s'asseguri el seu adequat funcionament i permeti el seu ús sense molèsties.

Els dispositius perifèrics no han de comptar amb arestes perilloses, elements tallants, punxants o susceptibles de produir cap lesió.

Els dispositius que es contemplen en aquest concert, en funció del nivell de risc detectat i les prestacions contemplades en el seu Pla Individualitzat d'Atenció, són els següents:

- **Detector de foc/fum:** Un detector de fum és un dispositiu que forma part d'un sistema de seguretat i monitoratge que ajuda a protegir els usuaris en situacions d'emergència, com incendis. Aquest detector de fum està dissenyat per detectar la presència de fum a l'habitatge o al lloc on es trobi l'usuari i, en cas d'alarma, enviar una notificació immediata als proveïdors de teleassistència.
- **Detector de gas:** Aquest detector està dissenyat per detectar la presència de gasos tòxics o perillosos a l'ambient i, en cas de detectar-los, emet una notificació immediata als proveïdors de teleassistència. Específicament, permet una detecció precoç de fuites de gas.
- **Detector de caigudes:** Un detector de caigudes és un dispositiu que té com a objectiu principal detectar i alertar sobre possibles caigudes o accidents relacionats amb la mobilitat dels usuaris. Aquest detector sol ser un dispositiu portàtil o col·locat en l'entorn de l'usuari, com ara un braçalet, un sensor a la roba o un dispositiu col·locat a les parets de l'habitatge. Utilitza sensors avançats, com acceleròmetres i altres tecnologies, per detectar canvis bruscos de moviment o caigudes. En cas de detectar una caiguda, el detector envia una notificació immediata.





- Respecte als **detectors de fuga d'aigua**, es mantindran aquells que a l'inici d'aquest concert, estiguin en funcionament. No formen part d'aquest concert aquells detectors de fuites d'aigua que siguin de nova instal·lació.

8.6. Dispositius per a la prestació del servei de teleassistència mòbil

Els dispositius utilitzats per a la prestació del servei fora del domicili són terminals de comunicacions mòbils que es programen per a interactuar amb un centre d'atenció per mitjà d'un protocol aplicat a la teleassistència. Es tracta d'equips que utilitzen la tecnologia GSM (Sistema Global de Comunicacions Mòbils) o les seves posteriors evolucions (2G, 3G, etc.), que poden incloure funcions especialitzades com ara el càlcul d'ubicació, acceleròmetres, detectors de Ràdio Freqüència (RF), etc.

El dispositiu per a la prestació del servei de teleassistència mòbil ha de:

1. Tenir un botó dedicat que permeti a la persona usuària activar una alarma d'atenció immediata. Aquest botó podrà ser maquinari o programari. Ha de ser fàcilment identificable i accionable.
NOTA El dispositiu podria generar automàticament un altre tipus d'alarmes d'atenció immediata basant-se en els mesuraments, és a dir, quan un paràmetre aconsegueixi un llindar de risc o una combinació de paràmetres, indiqui una combinació de risc potencial (detecció de caigudes, per exemple).
2. Disposar de sistema de geolocalització de precisió tipus GPS o equivalent;
3. Enviar la informació sobre localització juntament amb les alarmes d'atenció immediata i quan el centre d'atenció el demandi;
4. Disposar de la funcionalitat de comunicar-se amb la central d'atenció, de manera periòdica i silenciosa, de manera que la central pugui detectar situacions en les quals el dispositiu no pugui establir comunicació. L'interval de temps entre comunicacions ha de ser programable;
5. Poder ser interrogat i programat remotament sobre les dades de connexió amb el centre d'atenció;
6. Comptar amb una bateria que tingui una autonomia de 24 hores en repòs, sent capaç durant aquest període de realitzar una comunicació d'alarma d'atenció immediata d'una durada de 5 minuts;
7. Generar una alarma de bateria baixa de manera automàtica quan la bateria es trobi entre un 10% i un 20% de càrrega;
8. Notificar a la persona usuària que el nivell de bateria és baix;
9. Notificar a la persona usuària que l'alarma d'atenció immediata està en curs.





El dispositiu hauria d'oferir l'opció d'habilitar remotament la funcionalitat de *tracking* o seguiment de recorregut.

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb dispositius que ofereixin la possibilitat de ser configurats perquè, exceptuant les alarmes d'atenció immediata, el dispositiu no comuniqui informació sobre la seva localització.

8.7. Requisits d'accessibilitat per als dispositius utilitzats per les persones usuàries

8.7.1 Requisits d'accessibilitat relacionats amb la informació i la comunicació

La informació destinada a la persona usuària, incloses les notificacions, ha de ser perceptible i comprensible per part d'aquesta.

Les notificacions relacionades amb alarmes d'atenció immediata han de notificar-se de manera repetida i periòdica, fins que siguin cancel·lades per la persona usuària o fins que desaparegui la causa que la va originar.

A les persones usuàries que ho requereixin, se'ls ha de facilitar un dispositiu que ha de poder ser configurat per a generar la informació de manera visual o sonora. En el cas dels dispositius que puguin ser portats per la persona usuària, a més han de poder ser configurats per a generar les notificacions per vibració.

Quan la informació es presenti visualment a través de la pantalla del dispositiu:

1. La informació ha d'oferir-se mitjançant text i símbol que ajudi a recordar i comprendre el text;
2. El contrast entre el color de la informació i el color del fons de la pantalla ha de complir els requisits de la Norma UNE 139803;
3. La grandària del text ha de complir els requisits de la Norma UNE 139803;
4. El text ha d'estar redactat de manera clara i comprensible;
5. En el cas de text preenregistrat aquest ha de seguir les pautes i recomanacions de lectura fàcil de la Norma UNEIX 153101 EX;
6. El dispositiu ha de poder ser configurat per a proporcionar informació sonora equivalent en aquells casos que les persones usuàries necessiten accedir de forma no visual.
7. En el cas que ofereixi una forma d'accés no visual, aquesta ha de permetre a la persona usuària correlacionar l'àudio amb la informació visualitzada en la pantalla.





Per aquelles persones usuàries que no puguin fer ús de la comunicació oral, ja sigui en l'expressió o en la recepció de missatges, l'entitat prestadora ha de facilitar dispositius que assegurin la via de comunicació més adequada a les seves característiques, d'entre les següents:

1. Comunicació via text;
2. Comunicació augmentativa i alternativa;
NOTA 1 Els sistemes augmentatius de comunicació complementen el llenguatge oral quan, per si sol, no és suficient per a entaular una comunicació efectiva amb l'entorn. Els sistemes alternatius de comunicació substitueixen al llenguatge oral quan aquest no és comprensible o està absent.
NOTA 2 Un exemple de comunicació augmentativa i alternativa combina l'ús de text amb imatges (pictogrames, fotos, etc.).
3. Llengua de signes mitjançant videocomunicació.
NOTA 3 La llengua de signes mitjançant *videocomunicació pot incloure un servei d'intermediació per als professionals del centre d'atenció que no siguin usuaris de llengua de signes.
NOTA 4 Aquests canals de comunicació poden ser proporcionats directament pel centre d'atenció o a través de tercers.

En els casos 1, 2 i 3 s'hauria de permetre la transmissió simultània de la veu. En el cas que el dispositiu disposi de sortida de veu, ha de proporcionar un mitjà per a ajustar el volum de la sortida de veu en un rang d'almenys 18 dB.

Les comunicacions per veu amb l'usuari haurien de permetre una gamma de freqüències el límit superior de les quals sigui com a mínim 7000 Hz a fi de proporcionar una bona qualitat d'àudio.

8.7.2 Requisits d'accessibilitat relacionats amb l'ús dels dispositius

Els botons han de ser diferenciables entre si per les seves característiques de grandària, text, símbol, forma, color, so o relleu en funció de les necessitats de la persona usuària.

NOTA 1 Les persones cegues i algunes persones amb visió limitada necessiten informació acústica o tàctil per a diferenciar entre botons.

NOTA 2 Les persones cegues i algunes persones amb visió limitada necessiten poder explorar mitjançant el tacte els botons d'un dispositiu sense activar la seva funció.

NOTA 3 Algunes persones sordes es beneficien que cada botó sigui identificat mitjançant text i símbol que ajudi a comprendre i recordar el text.





El botó per a la comunicació d'alarma ha de ser fàcilment identificable i diferenciable de la resta de botons, d'acord amb les necessitats de la persona usuària.

L'entitat prestadora ha de facilitar productes de suport juntament amb el dispositiu per a la prestació del servei de teleassistència dins o fora del domicili que permetin l'activació de l'alarma, per a aquelles persones usuàries que tinguin limitació de mobilitat en els membres superiors.

NOTA 4 Existeixen productes de suport que permeten a una persona amb mobilitat reduïda en els membres superiors activar una funció, com ara els polsadors de galta, polsadors que presenten una gran superfície de contacte, polsadors dempeus, reconeixadors de veu,

L'ús del dispositiu ha de ser fàcil d'aprendre i recordar.

L'ús del dispositiu i la informació que aquest ofereix han de concordar amb els continguts del manual d'ús facilitat a la persona usuària.

Els dispositius que hagin de ser portats per l'usuari han de ser lleugers de pes.

8.8. Programes d'atenció integral

Es podran incloure com a programes en el servei de teleassistència avançada l'atenció i seguiment de les persones en situació de dependència a través dels diferents serveis específics en matèria de prevenció, promoció, suport a la persona cuidadora o actuacions especials que es desenvolupin en el territori, previstos en la Resolució de 15 de gener de 2018, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, sobre determinació del contingut del servei de teleassistència bàsica i avançada:

- Programa d'atenció psicosocial.
- Programa de promoció de l'Envel·liment Actiu i Saludable.
- Programes de prevenció i detecció de deterioració cognitiva.
- Programes de persones amb malalties cròniques.
- Programa de Teleassistència com a Suport a la persona cuidadora.
- Protocol de seguiment posterior a un ingrés hospitalari.
- Protocols especials:
 - Atenció en situacions de duel.
 - Prevenció del maltractament.
 - Prevenció suïcidi.





- Atenció en situació de contingència i grans catàstrofes.
- Qualsevol altre que tingui desenvolupat o implementat l'entitat prestadora del servei.

Abans de poder incorporar qualsevol dels programes d'atenció integral, l'entitat prestadora del servei ha de proposar la seva incorporació com a servei inclòs en la tipologia de TAD avançada per ser visat per la Direcció General d'Atenció de la Dependència.

Aquest programes, que poden tenir caràcter preventiu o d'intervenció o ambdues han de contenir, almenys:

- a) Identificació, perfil i quantificació potencial de les persones usuàries del programa.
- b) Objectius, actuacions específiques i àrees d'intervenció, si escau, dels professionals implicats. (Breu descripció)
- c) Recursos tècnics, tecnològics i mitjans materials específics necessaris que assegurin una atenció personalitzada i coordinada (Breu descripció).
- d) Coordinació amb altres recursos públics i privats.
- e) Si és el cas, periodicitat o durada de l'aplicació del programa.
- f) Indicadors de seguiment i avaluació.

Aquests programes una vegada visats per la DGAD i que comptaran amb la supervisió i control per la Administració, a efectes d'aconseguir la seva homogeneïtzació, han de contemplar, al menys les actuacions següents:

- Avaluacions individuals per a la detecció i valoració de totes les persones usuàries amb un enfocament multidisciplinari.
- Pla de seguiment i avaluació contínua de les situacions detectades.
- Previsió de mesures de suport i intervenció de les situacions detectades.
- Previsió de mesures encaminades a donar visibilitat a la situació detectada i capacitar a famílies i professionals a actuar per a la seva prevenció, detecció i atenció.
- Registre de casos i d'actuacions realitzades (tant pròpies com, en el seu cas, d'altres implicats)

9. Gestió de qualitat i protocols d'atenció del servei

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb un sistema de gestió de la qualitat implantat i certificat segons la Norma específica de serveis per a la de





l'autonomia personal. Gestió del Servei de Teleassistència UNE 158401:2019 o altre certificat en vigor, equivalent a l'anterior, expedit per una entitat acreditada per l'ENAC (Entitat Nacional d'Accreditació).

La Direcció General d'Atenció a la Dependència tindrà lliure accés, en qualsevol moment durant l'execució del concert, a les instal·lacions i equips del contractista, així com a les dades de les persones usuàries, prestacions que reben, capacitació del personal, etc., a fi de fer el degut seguiment.

9.1 Pla de qualitat

L'entitat prestadora del servei haurà de comptar amb un Pla de qualitat del Servei de teleassistència que definirà el sistema utilitzat per a la gestió de la qualitat i ha d'incloure com a mínim els següents continguts:

- Política de la qualitat;
- Objectius;
- Funcionament i organització.

L'entitat prestadora del servei ha de verificar, amb la periodicitat que assenyala la taula, el compliment dels requisits de qualitat del servei mitjançant, almenys, els següents indicadors:

Procés	Indicador	Periodicitat
Alta del servei	Temps mitjà, en dies, d'inici del servei, en una sol·licitud d'alta	Trimestral
Alta del servei	Relació de persones no localitzades per a l'inici del servei	Setmanal
Alta del servei	Percentatge de persones usuàries amb alta en termini.	Trimestral
Alta del servei	Percentatge de persones usuàries amb alta fora de termini	Trimestral
Alta urgent en el servei (si procedeix)	Percentatge de persones usuàries amb alta urgent en termini	Trimestral
Alta urgent en el servei (si procedeix)	Percentatge de persones usuàries amb alta urgent fora del termini	Trimestral
Prestació del servei	Temps mitjà (en segons) de resposta des de que la comunicació entrant està disponibles per al personal teleoperador.	Trimestral
Prestació del servei	Percentatge de comunicacions que superen el	Trimestral





	temps d'activació de la trucada.	
Prestació del servei	Termini de resposta i derivació a serveis operatius d'emergències.	Trimestral
Prestació del servei	Nombre mitjà de telefonades de seguiment per persona usuària al mes	Trimestral
Prestació del servei	Temps mitjà, mesurat en minuts, de duració de les cridades de seguiment per perfil de risc	Trimestral
Prestació del servei	Temps mitjà, mesurat en minuts, de duració de les cridades d'assessorament	Trimestral
Prestació del servei	Nombre de persones usuàries a les quals s'han fet visites de seguiment respecte del total de persones usuàries	Trimestral
Prestació del servei	Grau de satisfacció de les persones usuàries en relació a la prestació del servei	Trimestral
Prestació del servei	Nombre de persones usuàries amb queixes del servei/Nombre total de persones usuàries	Anual
Prestació del servei	Temps mitjà de resposta a les reclamacions i suggeriments rebudes	Trimestral
Prestació del servei	Nombre de persones usuàries que causen baixa en el servei provocada per insatisfacció en la prestació.	Anual
Prestació del servei	Nombre d'incidències relacionades amb la custòdia i manipulació de claus per part de l'entitat	Anual
Prestació del servei	Nombre de cridades rebudes al Centre d'atenció classificades com d'emergència	Trimestral
Prestació del servei	Nombre de cridades de seguiment realitzades mitjançant videoconferències per el seu professional de referència	Trimestral
Prestació del servei	Nombre de persones que empren Teleassistència mòbil amb geolocalitzador	Trimestral
Prestació del servei	Nombre de persones amb alarmes recordatori per indicar pautes de medicació o visites mèdiques, si procedeix	Trimestral
Prestació del servei	Nombre de persones que tenen un o més programes d'atenció integral desglossat per persona usuària, tipologia de programa (preventiu o d'intervenció), nom del programa, data d'alta i data de finalització o de previsió de finalització	Trimestral





Prestació del servei	Estadística anual de les persones que disposen de connexió per internet/fibra en el domicili per municipi, illa i sexe.	Anual
Prestació del servei	Percentatge de comunicacions de seguiment programades realitzades a persones usuàries sobre les previstes	Mensual
Prestació del servei	Temps d'atenció mínim i màxim per usuari	Mensual
Prestació del servei	Nombre d'avaries en l'equipament de la persona usuària que impedeixen la comunicació d'aquesta amb el CA/Nombre total de terminals instal·lats	Trimestral
Prestació del servei	Temps mitjà (en hores) de la resolució d'avaries del terminal que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el CA	Trimestral
Prestació del servei	Nombre d'autoavaluacions per terminal i mes	Trimestral
Centre d'Atenció	Nombre d'incidències tècniques que, sense impedir la comunicació, afecten el correcte funcionament de l'equipament de la persona usuària.	Trimestral
Centre d'Atenció	Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del CA i que activen el sistema de suport	Trimestral
Centre d'Atenció	Nombre d'hores de formació rebuda	Trimestral
Centre d'Atenció	Nombre mitjà de persones treballadores i perfil professional dels treballadors	Trimestral
Centre d'Atenció	Nombre mitjà de rotació dels treballadors	Trimestral
Centre d'Atenció	Mitjana de treballadors per nombre d'usuaris	Trimestral

Per a l'avaluació interna de la qualitat del servei l'entitat prestadora del servei ha de:

- Comptar amb un sistema d'avaluació interna de qualitat del servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a aconseguir un nivell de qualitat òptim en la prestació;
- Definir els mecanismes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat i satisfacció percebuda per la persona usuària, familiars convivents, personal vinculat al servei en l'empresa.





L'avaluació de persones usuàries serà anual i s'aplicarà, almenys, a una mostra representativa per territori associat a cada municipi i a tots els professionals que prestin el servei de teleassistència. A efectes d'aquest plec, s'entén com a mostra representativa la avaluació d'almenys d'un 10% de les persones usuàries de cada municipi de les Illes Balears.

L'entitat prestadora del servei acordarà amb la Direcció General d'Atenció a la Dependència un qüestionari de satisfacció que aplicarà a una mostra significativa (per territori) dels seus usuaris i lliurarà un informe detallat del compliment d'aquest indicador indicant el resultat de l'enquesta en cada ítem del qüestionari de manera global, per illa i municipi.

- c) Disposar d'un sistema de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments, que garanteixi la resposta a la persona interessada.

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

Les entitats prestadores del servei aplicaran i si és el cas desenvoluparan els protocols sobre els procediments i actuacions a seguir per a la planificació de mitjans i l'atenció a les persones usuàries en la prestació dels serveis, i definirà altres complementaris de manera que el servei compti almenys amb el següent contingut:

- Protocol d'alta en el servei.
- Protocol d'informació a traslladar a la persona usuària amb la posada en marxa del servei i instal·lació de terminal i dispositius.
- Protocols de migració del servei.
- Protocols d'actuació davant comunicacions:
 - Atenció d'avisos automàtics.
 - Atenció davant comunicacions d'emergència (amb detall a diferents situacions d'emergència amb especial detall a les actuacions en cas de caigudes).
 - Atenció davant comunicacions informatives.
- Protocol de mobilització de recursos propis i externs.
- Protocol d'actuació davant manteniment preventiu i correctiu.
- Protocol de suspensió temporal del servei.
- Protocol d'atenció de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Protocol de custòdia de claus, si és el cas.
- Protocols d'actuació en:
 - Els serveis basats en contactes proactius.
 - El servei de petició i gestió (si és el cas) de cites mèdiques.
 - Els serveis basats en alertes.





- Protocol de formació del personal.

Així mateix, haurà de garantir el seu coneixement i aplicació per part de tot el seu personal.

10. Coordinació i informació del servei

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

10.1. Nivells de coordinació

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

- Coordinació general del servei.
- Coordinació tècnica del servei.

10.1.1. Coordinació general del servei.

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

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

10.1.2. Coordinació tècnica del servei

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

72

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



L'entitat prestadora del servei ha de mantenir reunions de coordinació amb els tècnics de referència de dependència i dels serveis socials de cada municipi, si escau, a l'objecte d'establir els criteris de prioritització dels casos per fer el seguiment. Així mateix, s'ha de fer una reunió de coordinació sempre que sigui necessari per les característiques del cas, les incidències esdevingudes, les derivades d'una situació d'urgència o d'una situació sobrevinguda, així com la revisió de la llista d'espera.

L'entitat prestadora del servei ha d'aportar a la reunió la informació necessària de cada persona usuària per revisar l'acompliment dels objectius establerts en el pla de treball individual.

10.2. Informació del servei

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

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

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

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

- L'entitat prestadora del servei ha de presentar una memòria anual de gestió tècnica del servei de teleassistència domiciliària, en la qual ha

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

73

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



d'incloure els aspectes quantitius i qualitius més importants del servei, com també propostes de millora.

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

11. Obligacions de les parts

11.1. Obligacions de l'entitat prestadora del servei

L'entitat prestadora del servei queda obligada a:

1. Garantir la prestació del servei de Teleassistència, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, amb estricta subjecció a les obligacions incloses en el present plec, complint els compromisos recollits en aquest.

La prestació íntegra, continuada i de qualitat del servei s'ha de garantir en tot moment, especialment en els supòsits de canvi de tecnologia entre els dispositius i protocols analògics i digitals, així com en els supòsits en què es produeixi un canvi de prestador del servei, amb obligació de col·laborar entre les entitats prestadores del servei, si escau.

A la finalització del servei, un cop formalitzat el següent concert o contracte si és el cas, amb una nova entitat prestadora, l'anterior prestadora haurà de facilitar a aquesta darrera, així com a la Conselleria de Famílies i Afers Socials, la transmissió de tota la informació derivada de la gestió del servei i la documentació que s'hagi pogut generar en ocasió d'aquesta, així com, se procedeix, la informació i la documentació relativa al personal a subrogar, en els termes, amb l'abast i amb els requisits tècnics informàtics que a aquest efecte determini la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

Aquest procés de migració ha de possibilitar la continuïtat, la integritat i la qualitat del servei, així com l'atenció a les persones usuàries en els terminis i condicions que eventualment es recullin en aquest concert, incloses les accions necessàries per a la transferència del coneixement i de la informació implicats en el servei.





A l'efecte del compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades, es consideraran els períodes de retenció legal que puguin ser obligatoris per a l'adjudicatari sortint.

Aquesta clàusula serà igualment aplicable quan la finalització del servei fos anticipada, sent responsabilitat de l'entitat que està prestant el servei una transferència i restitució de la informació ordenada.

2. Proveir els recursos materials, tecnològics i humans suficients per a la prestació del servei, seguint els paràmetres especificats en el present plec.
3. Garantir el bon ordre del servei reconeixent-ne la facultat d'autoorganització, sens perjudici de les prerrogatives de coordinació, direcció i inspecció pròpies de l'Administració. L'entitat prestadora del servei ha de gestionar i realitzar l'oportú seguiment i supervisió dels sistemes i processos de treball propis per a la prestació del servei, atenent el que disposen els preceptes següents.
4. Adequar la gestió del Servei a les directrius, ordres i instruccions emeses per l'òrgan competent en matèria de dependència del Govern de les Illes Balears.
5. Mantenir amb les unitats administratives designades a aquest efecte, les relacions de coordinació, col·laboració i informació que resultin necessàries i adequades a efectes de seguiment del present concert i en relació amb les competències pròpies del Govern de les Illes Balears en matèria d'atenció a la dependència.
6. Demanar les autoritzacions necessàries amb els responsables d'altres serveis domiciliaris com el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), Servei de Promoció de l'Autonomia Personal o els Centres de Dia, per garantir la coordinació i la gestió integral entre els serveis a què la persona usuària tingui accés conforme a Programa Individualitzat d'Atenció.
7. Designar i identificar a l'inici del concert el personal que ha d'actuar com a interlocutor del Servei. Així mateix, es comunicarà qualsevol canvi que es produeixi al personal directiu i coordinador del Servei, en el moment en què tingui lloc, sense perjudici de l'acreditació que correspongui segons els perfils definits en aquest plec.
8. Facilitar a la Conselleria de Famílies i Afers Socials les actuacions d'inspecció i control que es duguin a terme, tant les compreses amb caràcter periòdic en aquest plec com qualsevol altra que calgui en relació amb la prestació del Servei a efectes de la seva auditoria. Així mateix, per als mateixos fins, es permetrà l'accés a les dependències i instal·lacions de l'entitat, plataformes i aplicacions de gestió, sistemes informàtics i de





comunicació, i documentació afectada al desenvolupament i la prestació del Servei.

9. Acudir a les reunions de seguiment que poguessin convocar-se a l'efecte d'analitzar l'execució i l'evolució del servei, i coordinar les actuacions entre l'Administració i l'entitat concertada, amb l'objectiu últim de garantir una prestació adequada del Servei.
10. Coordinar amb la Direcció General d'Atenció a la Dependència, les actuacions particulars a adoptar davant necessitats detectades i/o situacions de risc que es produeixin en relació amb les persones usuàries i el servei a prestar.
11. Mantenir permanentment actualitzada la informació disponible de les persones usuàries pel que fa a la seva situació i necessitats específiques, així com els recursos disponibles per a la seva atenció.
12. Accedir a l'aplicació informàtica de què disposi el GOIB en matèria de dependència, mantenint actualitzada de forma constant la informació referent a la gestió del servei, registrant i gravant els moviments que es produeixin, com ara visats d'altres, baixes i qualsevol modificació que afecti el servei, en un període no superior a cinc dies des que es produeixin les alertes.

L'entitat adjudicatària haurà d'assumir els requeriments tècnics que siguin necessaris per poder accedir a l'aplicació de què disposa el GOIB.

Adicionalment, en cas que així es requereixi per part de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, l'entitat concertada facilitarà la integració de la seva aplicació informàtica de gestió del servei amb l'aplicació de què disposi el GOIB en matèria de dependència, conforme als requeriments tècnics que s'indiquin per part de l'òrgan competent en matèria de Administració Digital del GOIB, a fi d'aconseguir la transmissió immediata d'informació entre els dos sistemes.

13. Coordinar amb la Conselleria de Famílies i Afers Socials i impulsar qualsevol actuació de promoció, divulgació i informació relatives al Servei de Teleassistència. L'entitat comunicarà a les persones usuàries i a les persones cuidadores les accions formatives elaborades pel GOIB, a través de mitjans propis o en col·laboració amb altres administracions o entitats privades.
14. Mantenir amb els centres municipals d'atenció social primària corresponents, durant el període de vigència del concert, les relacions de coordinació i col·laboració adequades per millorar i assegurar l'atenció de





les persones usuàries d'acord amb els protocols que estableixi l'òrgan competent en matèria de dependència.

15. Establir coordinació amb Atenció Social Primària a la difusió de campanyes, accions i protocols d'actuació que es puguin subscriure.
16. Assegurar la qualitat del servei i la satisfacció de les persones usuàries, mitjançant el compliment dels estàndards, indicadors i compromisos de qualitat establerts pel present plec. L'entitat prestadora del servei, a efectes de control de qualitat, vindrà obligada facilitar a la DGAD la informació relacionada amb aquesta, amb la periodicitat que s'assenyala en aquests plecs.
17. Reportar a la DGAD les incidències rellevants que afectin el servei, sens perjudici del registre i control corresponent de totes aquelles altres que es produeixin, dins un termini màxim de vint-i-quatre hores des de la recepció.

Així mateix, es donarà resposta a les reclamacions i incidències rebudes pel GOIB en relació amb la prestació del servei. A efectes de la seva resolució i tractament, s'establirà la coordinació oportuna entre l'entitat prestadora del servei i GOIB, d'acord amb els protocols d'actuació que s'adoptin i garantint en tot cas un temps màxim de resposta de tres dies hàbils per part de l'entitat.

18. Informar la persona usuària dels canals per elevar reclamacions, suggeriments o felicitacions.
19. Remetre a la DGAD la facturació corresponent als serveis prestats, amb periodicitat mensual, en el termini dels cinc primers dies naturals del mes següent al facturat, en la forma i pels mitjans que aquesta determini. Aquesta remissió se subjectarà als models normalitzats proporcionats per la DGAD, que contindran informació econòmica i de gestió del servei, a efectes del seu control i seguiment.

Amb caràcter previ a la presentació telemàtica de la factura, l'informe normalitzat de facturació serà revisat i validat per la DGAD, que farà les comprovacions oportunes amb les dades enregistrades en els sistemes i registres administratius.

20. Elaborar la memòria anual de gestió del Servei, d'acord amb els models normalitzats proporcionats per la CFAS i amb el contingut mínim que aquesta determini. El document es remetrà en la forma i pel mitjà que determini la comunitat autònoma, la segona quinzena del mes de gener de





l'any següent al avaluat. En cas de finalització del concert anterior a la fi d'exercici, la memòria de Servei s'ha de remetre en els quinze dies posteriors a la data de finalització.

21. Rebre i fer-se càrrec dels dispositius (terminals fixos i mòbils, UCR i altres dispositius perifèrics o auxiliars) existents als domicilis a l'inici d'aquest concert.
22. Garantir el subministrament, instal·lació domiciliària, configuració, manteniment tècnic, reparació i retirada dels terminals, equips i dispositius de Teleassistència. S'hi inclou, en particular, el manteniment preventiu i correctiu de tot el parc de dispositius, per garantir el compliment dels nivells de servei establerts.
23. Garantir el procés de digitalització del Servei de Teleassistència a través de la transició del model analògic al model digital, en els termes que preveu aquest plec.
24. Disposar de l'equipament bàsic necessari per al desenvolupament dels treballs contractats, incloent-hi la disponibilitat d'equips informàtics i telemàtics, així com programes informàtics de gestió econòmica i tècnica, per a l'equip tècnic de l'entitat, amb prou nivell programari/hardware que permeti operar en un hosting a Internet.
25. Disposar de les plataformes informàtiques necessàries per a la gestió del Servei de Teleassistència, que reculli totes les qüestions previstes als plecs i relacionades amb la gestió i prestació del servei.

Aquestes han de permetre l'accés en tot moment i en temps real per part dels tècnics de la DGAD degudament autoritzats a l'efecte de fer el seguiment de la gestió correcta del servei i poder-lo auditar.

Les plataformes disposaran dels elements de seguretat necessaris que impedeixin la modificació de les dades una vegada registrades i contempli totes les característiques tècniques per assegurar el compliment dels requeriments legals d'acord amb allò establert al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril del 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades -RGPD-) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDPGDD) i la resta de normativa d'aplicació en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.





Encara que un tercer sigui el proveïdor de l'aplicació informàtica de gestió del servei, l'entitat prestadora del Servei serà la responsable de garantir que GOIB i, si escau, l'entitat que aquest contracti amb aquesta finalitat, pugui portar a terme tasques de comprovació i verificació de la integritat de la informació i que no ha estat alterada ni manipulada.

26. Facilitar al personal que designi la DGAD els permisos i coneixements necessaris per a l'accés a l'aplicació informàtica de gestió i consulta de la informació.
27. Proporcionar durant tota la vigència del concert, el programari necessari per al complet desenvolupament del servei i tots els fins objecte del concert, així com les llicències necessàries tant per als treballadors de l'empresa concertada com els del GOIB, en garantia de la correcta prestació del servei. Les llicències proporcionades disposaran de suport i garantia del fabricant durant tota la vigència del contracte i les seues possibles pròrrogues.
28. Disposar dels mitjans tècnics i assumir els desenvolupaments d'integració perquè la plataforma tecnològica de Teleassistència es comuniqui amb qualsevol servei per a les tasques de coordinació, que permetin la interconnexió i integració dels seus sistemes amb els del GOIB.
29. Garantir la interoperabilitat dels dispositius i plataformes pròpies amb aquelles que siguin dissenyades i implementades pel GOIB, als efectes de la consecució dels objectius i finalitats previstes en aquest plec.

S'exigirà l'adequació continua dels sistemes d'informació de les entitats a les característiques tècniques i els requeriments funcionals exigits pel GOIB, a efectes d'intercanvi i seguretat de les dades. Així mateix, s'han d'assumir els mecanismes tècnics que indiqui el GOIB per al traspàs i la incorporació de la informació continguda per l'entitat prestadora del servei als sistemes informàtics públics.

30. Enviar les dades obtingudes a través dels diferents sensors integrats als dispositius de Teleassistència Avançada instal·lats i la informació gestionada i recollida per la Central d'Alarmes, així com els programes d'actuació desenvolupats en atenció a aquestes dades i perfils; a l'interès de crear i adequar el marc d'actuació administrativa del servei, que garanteixi la consecució dels objectius i les finalitats previstes en aquest plec. Els reports d'informació interessats per la DGAD s'adequaran a la periodicitat, la forma i mitjans que aquesta determina.





31. Complir amb les ràtios de personal assenyalades en aquest plec, així com amb la normativa en matèria laboral que sigui aplicable a les relacions entre l'entitat prestadora del servei i el personal adscrit a la prestació del servei.
32. Disposar, durant les 24 hores del dia, i els 365 dies de l'any, de personal adequat i suficient per mantenir cobertes totes les necessitats de les persones usuàries derivades de la prestació del servei, i garantir el compliment dels indicadors i compromisos de qualitat establerts en aquest plec.
33. Proveir d'equips de protecció individual els seus treballadors/ores, en particular, en cas de situacions excepcionals en què estigui indicat el seu ús, d'acord amb els criteris establerts per les autoritats competents.
34. Impartir periòdicament al seu personal la formació necessària sobre el servei a prestar. Especialment, caldrà obtenir una formació específica i continuada a les àrees d'intervenció coincidents amb els diferents verticals i programes d'actuació, com ara soledat no desitjada, envelliment actiu i habilitació funcional, hàbits saludables, detecció i prevenció de casos de maltractament a persones dependents, estimulació cognitiva, i suport a la persona cuidadora. Tot això s'haurà de complementar amb modalitats i estratègies de formació en matèria d'intel·ligència artificial, big data i altres tecnologies d'avantguarda (dispositius, anàlisi de dades...). Així mateix, es proporcionarà la formació i conscienciació necessària en el compliment de les responsabilitats derivades del tractament de dades de caràcter personal.
35. Identificar adequadament, incorporant la imatge corporativa, dades gràfiques, logotips, signes i altres llegendes normalitzades del GOIB, tots els materials tècnics o tecnològics que l'entitat posa a disposició de l'atenció directa de les persones usuàries del servei (terminals domiciliaris, UCR, dispositius perifèrics...), i vehicles assignats a aquest, els uniformes i acreditacions del personal que acudeix als domicilis, així com la documentació de gestió del servei.
file:///C:/Users/u105297/Downloads/MIC_GoverndeleIllesBalears-15.pdf
36. Assumir la locució que estableixi el GOIB, davant la pulsació des del terminal del domicili i mentre s'estableix comunicació amb el Centre d'Atenció, així com la d'identificació dels operadors davant qualsevol trucada i del servei com "*Servei de Teleassistència Avançada del Govern de les Illes Balears*" en totes les comunicacions produïdes entre l'empresa contractista i la persona usuària del mateix.





37. Posar a disposició de les persones usuàries i dels familiars un número de telèfon d'atenció gratuït, operatiu durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
38. Garantir que el personal adscrit al Servei tracta amb el degut respecte i decòrum a les persones usuàries, transmetent-hi confiança, així com una clara posada a disposició i interès per la resolució de les seves demandes i de les dels seus familiars, afavorint en tot moment una bona relació amb les persones, i eludint qualsevol conflicte que pogués sorgir.
39. Oferir la formació suficient i adequada sobre l'ús, el maneig i les funcionalitats dels dispositius de Teleassistència instal·lats, així com la posterior atenció permanent, tant a les persones usuàries com als seus familiars o veïns propers a aquestes.
40. Donar compliment a les previsions del plec quant a la recepció i gestió de trucades, atencions domiciliàries, i qualssevol altres actuacions derivades del servei objecte del present concert, especialment les subjectes a una intervenció acotada per temps màxims i mínims.
41. Complir amb la normativa d'aplicació en matèria de Serveis Socials, Atenció a la Dependència, Protecció de Dades de Caràcter Personal i qualssevol altres que incideixin o es relacionin directament o indirectament amb la prestació del Servei i els dispositius instal·lats.
42. L'entitat prestadora del servei haurà d'acreditar mitjançant una declaració responsable anual que el servei objecte del contracte ha estat desenvolupat respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i a la Unió Europea o de l'Organització Internacional del Treball.
43. Garantir el compliment del que disposa l'RGPD, i en relació amb l'article 4.8 del RGPD, així com a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i altres disposicions que en matèria de protecció de dades es trobin en vigor en la data d'adjudicació del contracte o que puguin estar-ho durant el seu vigent, pel que fa al tractament de dades de caràcter personal, així com a formar i informar el seu personal a les obligacions que aquestes normes comportin.

La informació i documentació obtingudes per l'entitat prestadora del servei en ocasió de l'execució del concert són propietat de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, i només podran ser utilitzades als mers efectes del compliment d'aquest concert, i queda prohibit qualsevol altre ús, la conservació de còpies i la cessió, total o parcial, a tercers.





L'entitat prestadora del servei, així com totes les persones que participin a càrrec seu en l'execució de les prestacions concertades, guardaran secret professional sobre les informacions, documents i assumptes a què tinguin accés o coneixement per causa d'aquest, fins i tot després de l'extinció del mateix. Una vegada extingit aquest, la informació i la documentació obtingudes s'han de posar a disposició de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, destruint tot seguit el contractista les que quedin en poder seu, amb independència del format de suport.

44. Per al supòsit de l'exercici del dret de vaga del personal del Servei de Teleassistència, es prestaran els serveis mínims, en el percentatge que l'autoritat competent determini per a cada grau, en ser considerat un servei essencial.

Les empreses han d'adoptar les mesures necessàries per dur a terme els serveis mínims d'acord amb la legalitat vigent. En particular, requeriran com més aviat millor, de manera individual i fefaent, tots els treballadors que designin per cobrir els serveis mínims previstos.

45. Així mateix, l'entitat ha d'estar acreditada per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
46. Totes les altres obligacions que derivin del que preveu aquest plec i l'Acord de concertació.

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

11.2. Obligacions del titular del servei

1. Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic i ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
2. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

82

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



3. Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del concert per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
4. Designar la persona que participarà en representació de l'Administració en la coordinació general del servei.
5. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris, degudament complimentada (la petició d'alta al servei, el pla d'atenció individual, el copagament de la prestació per part de l'usuari) per tal que es pugui iniciar el servei.
6. Posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei qualsevol qüestió relativa a l'usuari/a que pugui ser objecte de modificacions de la prestació.
7. Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits i criteris de treball que afectin a la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària.
8. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

12. Incompliments i penalitats

Les entitats concertades s'han de fer responsables que els serveis objecte de concert es prestin dins el termini previst, en el lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits establerts d'acord amb aquest Plec.

Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Administració concertant, amb l'audiència prèvia de l'entitat concertada.

Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible realitzar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

12.1. Incompliments greus

Es considera incompliment greu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes en el Plec:

- Les obligacions de l'apartat 11.1, apartats 1, 12, 25,31,32, 43 i 44
- Les que disposa l'apartat 14 i Annex V, sobre confidencialitat i protecció de dades.





12.2. Incompliments lleus

Es considera incompliment lleu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes en el Plec:ç

- Les obligacions de l'apartat 11.1, excepte els *apartats 1, 12, 25, 31, 32, 43 i 44*

12.3. Penalitzacions

La realització de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2 % del pressupost total de l'Acord del concert subscrit

L'acumulació de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10 % del pressupost total de l'Acord del concert subscrit.

12.4. Aplicació de les penalitzacions

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'alguns incompliments dels detallats, es notificarà a l'entitat concertada, amb la indicació de la qualificació. En els supòsits en què es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertoqui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament corresponent.

13. Titularitat i difusió del servei

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

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





ha de constar la titularitat pública del servei. La Conselleria de Famílies i Afers Socials indicarà, a l'inici del concert, l'estructura, el contingut i el logotip que ha de constar en tots els documents de registre i en la imatge externa del servei.

Els terminals de teleassistència domiciliaris han de dur una ferratina amb el logotip de la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

14. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

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

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

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

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

15. Transparència

1. Totes les dades, suports o documents que es generin o s'adquireixin com a conseqüència del desenvolupament o execució de l'acord d'acció concertada constitueixen informació pública a disposició de Govern de les

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

85

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



Illes Balears, i el mateix Govern és el titular d'aquests. En conseqüència, l'òrgan competent podrà requerir i disposar de les dades que consideri procedents per divulgar-les a través del portal de transparència, per a atendre les sol·licituds d'accés a la informació pública o per a qualsevol altra finalitat en el marc de la normativa de transparència i reutilització de la informació pública.

2. De conformitat amb l'article 4 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, l'entitat concertada està obligada a subministrar per escrit a l'Administració, previ requeriment, tota la informació necessària per al compliment de les obligacions previstes a la normativa de transparència, en el termini de quinze dies hàbils des del requeriment. Aquesta informació es facilitarà per mitjans electrònics i, sempre que sigui possible, en formats oberts, llegibles per màquina, accessibles i reutilitzables, o en la forma que determini el requeriment.
3. Transcorregut el termini sense que el requeriment s'hagi atès, l'Administració podrà acordar, amb l'advertència prèvia i amb audiència a l'entitat, la imposició de multes coercitives per un import de 1.000,00 euros, reiterats per períodes de quinze dies fins al seu compliment, i fins i tot arribar a la quantitat corresponent al 5% de l'import de la formalització del concert.
4. Pel que fa a la informació que hagin de subministrar les entitats concertades, queda exceptuada la informació o les dades que resultin afectades pels secrets comercials, llicències, patents i drets de propietat intel·lectual o industrial que corresponguin a l'entitat concertada o a terceres parts.
5. L'Administració ponderarà abans de publicar o facilitar la informació la possible concurrència dels límits al dret d'accés a la informació recollits a l'article 14 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre.

16. Modificació del concert

Es podran modificar els aspectes tècnics prevists en aquests plec així com el preu del servei d'acord amb el procediment i els límits prevists en l'article 24 del Decret 48/2017, i tot respectant el contingut de la resta de normativa que resulti d'aplicació, quant al contingut i les condicions d'aquest servei.

En el cas que hi hagi llista d'espera, resultarà d'aplicació aquest concert el que disposa l'apartat tercer de l'article 23 del Decret 48/2017, pel que fa a la possibilitat d'incrementar el crèdit autoritzat mitjançant un expedient d'ajust comptable, sem-





pre que hi hagi crèdit adequat i suficient i que l'entitat disposi de places acreditades.

17. Extinció del concert social

El règim d'extinció del concert social és el que s'estableix en l'article 9 de la Llei 12/2018 i en el Títol V del Decret 48/2017.

Palma, en la data de la signatura electrònica

El director general d'Atenció a la Dependència

Pedro Codes Pericas

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

87

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



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

Recollida de dades de cada usuari

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

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





En cas de suspensions temporals o baixes del servei es distingiran els motius següents:

- A petició de la persona usuària sense especificar motiu.
- Trasl·lat temporal de domicili (propí o de familiars).
- Ingrés temporal o definitiu a un centre residencial o hospitalari.
- Trasl·lat temporal/definitiu a una altre CCAA.
- Vacances.
- Disconformitat o no acceptació de les condicions de la prestació.
- Canvi de la situació que motiva la sol·licitud del servei.
- Transcurs del període màxim de suspensió temporal (*únicament en casos de baixa del servei*).
- Defunció
- Qualsevol altre motiu que la DGAD pugui establir.

Informació a la persona usuària sobre el Servei de Teleassistència

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

- La visita es realitzarà en la data i franja horària prèvia acordada amb la persona usuària. Tindrà com a objectiu informar de les prestacions del servei de TAD, així com recollir dades complementàries necessàries per a una adequada prestació del servei.
- El Coordinador o la coordinadora ha d'aportar a la persona usuària la informació següent:
 - Característiques i condicions específiques del Servei de Teleassistència.
 - Funcionament: procediment d'atenció davant comunicacions i avisos: nivells d'actuació.
 - Prestacions que inclou el servei: Agendes, telefonades de cortesia, telefonades de seguiment, recordatoris de presa de medicació ...
 - Identificació de l'entitat titular i contactes.
 - Obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
 - Condicions de qualitat de prestació del servei:
 - Compliment del deure protecció de dades personals.
 - Termini per a l'inici de la prestació.
 - Termini de resolució d'avaries.
 - Drets i obligacions de les persones usuàries del servei.
- Es lliurarà a la persona usuària, en el moment de la instal·lació una guia/manual conforme a les especificacions que es marquin d'acord amb

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

89



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



les directrius de la Direcció General d'Atenció a la Dependència de la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

- Una vegada realitzada la presentació al domicili, la persona usuària signarà el document de "Conformitat de la persona usuària de les condicions del servei" (Annex IV).
- Així mateix, si la connexió no queda feta, el Coordinador Tècnic de l'entitat prestadora del servei concretarà amb la persona usuària dia i hora per fer la instal·lació i li proporcionarà el telèfon de contacte de l'entitat, amb la finalitat de facilitar la comunicació davant possibles incidències que modifiquin la cita establerta.
- (Si escau) Es remetrà un informe al responsable d'instal·lacions amb les indicacions necessàries per a l'adequada instal·lació dels dispositius. En cas de produir-se alguna incidència, informarà igualment a la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

90

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



ANNEX II. Procediment d'instal·lació de terminals i dispositius

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

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

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

91



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



ANNEX III. Codificació de comunicacions i avisos del Servei de Teleassistència

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

1.1 Emergències

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

1.2. No emergència

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

1.3. Tècniques

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

2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA

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

3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT TRUCADES

3.1. Resposta verbal des del centre d'atenció

- 3.1.1. Atenció personal per emergència
- 3.1.2. Donar informació sol·licitada
- 3.1.3. Recollir informació oferta
- 3.1.4. Atenció personal per no emergència

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

92

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema

3.1.6. Altres

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

3.2.1. Mobilització recursos propis de la persona usuària: familiars/ veïns /amics

3.2.2. Mobilització de serveis socials comunitaris.

3.2.3. Mobilització recursos sanitaris

3.2.4. Mobilització de policia

3.2.5. Mobilització de bombers

3.2.6. Altres

4. TRUCADES EMESES DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

4.1. Per actuacions davant trucades: reasserurança de l'actuació

4.2. Per actuacions davant trucades: mobilització de recursos

4.3. Avisos d'agenda

4.4. Telefonades de cortesia

4.5. Telefonades de seguiment

4.6. Telefonades de confirmació de situacions especials

4.7. Telefonades a petició de la persona usuària

4.8. Altres

5. SÍNTESE SEGONS ORIGEN DE COMUNICACIONS/AVISOS

5.1 Procedents del terminal

5.2 Nombre de trucades procedents de la UCR

5.3 Fallades del sistema

5.4 Autorevisions

5.5 Altres

DESGLOSSAMENT DE CONCEPTES DE L'INFORME DE TELEASSISTÈNCIA

1. COMUNICACIONS PROVOCADES PER LA PERSONA USUÀRIA.

1. 1. EMERGÈNCIA

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

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





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

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

1.2. NO EMERGÈNCIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. TÈCNIQUES

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

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





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

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

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

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

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

2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA.

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

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

3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT TRUCADES

3.1. RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

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

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

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

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

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





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

3.2. DOMICILI DE LA PERSONA USUÀRIA.

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

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

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

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

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

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

4. TELEFONADES EMESES DES DE LA CENTRAL

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

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

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

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

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

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





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

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

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

97

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



ANNEX IV. Conformitat de la persona usuària amb les condicions del Servei de Teleassistència

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

A més:

1. Manifest que he rebut informació i instruccions clares i precises en relació a:

- Titularitat del Servei de Teleassistència.
- Definició i característiques del Servei de Teleassistència.
- Prestacions que inclou:
 - Atenció davant emergències
 - Servei d'agendes
 - Telefonades de cortesia
 - Telefonades de seguiment,
 - Recordatoris de presa de medicació,
 - Acompanyament,
 - Dispositius a instal·lar: Terminal UCR i polsadors, Detectores de fum i/o gas, anticaigudes, geolocalització,...

La persona usuària queda informada de la prohibició expressa de la cessió a tercers dels dispositius a instal·lats els quals son de propietat de l'entitat prestadora del servei i que queda obligada a tenir cura d'aquests. L'incompliment d'aquestes obligacions poden donar lloc a la baixa del servei.

- Visita anual de seguiment per personal qualificat de l'entitat.
- Altres (*Indicar quins serveis personalitzats es donen*)

- Compliment del dret fonamental a la protecció de dades personals.





- Enregistrament de les trucades per a la meva seguretat.
- Temps de resolució d'averies.

2. Manifest que:

- No convisc amb cap persona
- Convisc amb les persones que detall a continuació:
 - El senyor/a _____, (parentesc)
 - El senyor/a _____, (parentesc)
 - El senyor/a _____, (parentesc)
- Persones de contacte:
 - El senyor/a _____, (parentesc)
 - 1. El senyor/a _____, (parentesc)
 - El senyor/a _____, (parentesc)
- Que la franja o les franges horàries que prefereix que em facin les trucades de seguiment serà preferentment entre les __:__ hores i les __:__ hores.

3. Autoritz que les telefonades que emet des del meu domicili al Centre d'Atenció siguin enregistrades, perquè estiguin a la disposició de la Direcció General d'Atenció a la Dependència de la Conselleria de Famílies i Afers Socials, sempre que les requereixi. Aquest enregistrament s'ha de fer complint la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

4. Per a una atenció adequada en cas de necessitat,

- Autoritz l'entitat _____ a entrar al meu domicili, per això li lliur les claus d'aquest.
- No autoritz a l'entitat _____ a entrar al meu domicili (*)

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

- Accept les conseqüències que es poden derivar de la meva decisió de no lliurar les claus del domicili i que es concreten en demores per a poder accedir a l'habitatge, com també possibles danys materials que es podrien produir davant la necessitat d'accedir al domicili en cas d'emergència (obertura portes pels bombers).
- Proporcion les dades de persones de la meua confiança que disposen de còpia de les claus del meu domicili a fi puguin facilitar l'accés en cas de necessitat.
- Accept que ni la Conselleria de Famílies i Afers Socials, ni l'entitat prestadora del servei assumiran les despeses derivades de la reparació dels danys en aquestes situacions.

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

- Fer un ús adequat dels dispositius i els elements que els componen.





- Mantenir el terminal i els sistemes perifèrics en el meu domicili fins el dia que es retirin pel personal autoritzat.
 - Posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei o de la Direcció General d'Atenció a la Dependència les absències del meu domicili, així com els retorns al domicili.
 - Permetre i facilitar a l'empresa/entitat que gestiona el servei la retirada del terminal i els dispositius del meu domicili, quan es doni de baixa.
6. He rebut de l'entitat _____ una guia/manual explicativa del Servei de Teleassistència, on es detalla la informació subministrada verbalment, així com els telèfons de contacte de l'entitat.
7. He estat informat de com puc efectuar queixes i reclamacions sobre el servei que rep.
8. Autoritzo expressament l'entitat _____ a cedir les meves dades personals a la Conselleria de Famílies i Afers Socials per a totes aquelles actuacions necessàries per a la gestió del servei.*

Data i lloc:

Conforme la persona usuària

Conforme el responsable de l'entitat

Nom i Llinatges

Nom i Llinatges

Signatura:

Signatura:

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

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

100

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



ANNEX V. Acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal

En aquest acord, les parts estableixen formalment i per escrit els termes i les condicions per regular el tractament de dades de caràcter personal i la confidencialitat de la informació creada i subministrada entre ambdues.

Primera Responsable i encarregat del tractament

La Direcció General d'Atenció a la Dependència de la Conselleria de Famílies i Afers Socials del Govern de les Illes Balears (d'ara endavant, DGAD) té la consideració de responsable del tractament, i l'entitat gestora, té la consideració d'encarregat del tractament, d'acord amb els articles 28 i 29 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (d'ara endavant, RGPD), així com l'article 33 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia del drets digitals, i la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la informació.

Segona Definicions

Els termes específics en matèria de protecció de dades s'han d'interpretar segons les definicions que estableix l'article 4 del RGPD.

Tercera Objecte de l'encàrrec del tractament

Mitjançant aquest acord, s'habilita l'entitat gestora (l'encarregat del tractament) per tractar, per compte de la DGAD (responsable del tractament), les dades de caràcter personal necessàries per gestionar, en col·laboració amb el Govern de les Illes Balears, el servei de teleassistència domiciliària, derivat de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

El tractament de les dades personals comprèn la recollida, l'enregistrament, la conservació, l'extracció, la consulta, la comunicació per transmissió, la interconnexió i qualsevol altre tractament que requereixi l'objecte de l'acció concertada que empara aquest acord.

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>





Quarta **Identificació de la informació afectada**

Per a l'execució de les actuacions derivades del compliment de l'objecte de l'acord d'acció concertada, el responsable del tractament posa a disposició de l'encarregat la informació que es descriu a continuació, corresponent a l'activitat de tractament «servei de teleassistència domiciliaria»:

- a) Usuari/ària: nom i llinatges; DNI/NIF/document identificatiu; telèfon; domicili d'empadronament; grau de dependència; dades de salut i dades sociofamiliars imprescindibles i necessàries per a la prestació correcta del servei.
- b) Representant o cuidador/a: nom i llinatges; DNI/NIF/document identificatiu; adreça; telèfon; adreça electrònica; relació (de parentiu o no).

Cinquena **Durada**

Aquest acord té una durada coincident amb el període de vigència de l'acord d'acció concertada subscrit i, si és el cas, les pròrrogues corresponents, sens perjudici de les obligacions que, d'acord amb les clàusules següents, s'hagin d'estendre més enllà del període esmentat.

Sisena **Deure de confidencialitat**

1. L'encarregat del tractament s'obliga a guardar la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial facilitada pel responsable del tractament a l'efecte de donar compliment a l'objecte de l'acció concertada.
2. Té la consideració d'informació confidencial tota la informació susceptible de ser revelada per escrit, de paraula o per qualsevol altre mitjà o suport, actualment conegut o que possibiliti l'estat de la tècnica en el futur, com a conseqüència d'aquest acord d'acció concertada, en especial la informació i les dades personals a les quals l'encarregat hagi pogut accedir o accedeixi durant l'execució.
3. Les parts es comprometen a mantenir el compromís de confidencialitat respecte a la informació rebuda en virtut d'aquest acord mentre sigui vigent i,

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

102

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



si és el cas, de les pròrroques corresponents, així com de manera indefinida després que finalitzi, i s'obliguen a:

- a) Utilitzar la informació de manera reservada.
 - b) No divulgar ni comunicar la informació facilitada o rebuda, llevat de resolució motivada en els termes establerts en la Llei 9/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern; la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, i el Decret 31/2023, de 22 de maig, pel qual s'estableix l'organització administrativa en matèria de transparència i es desenvolupa l'exercici del dret d'accés a la informació pública en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i en el seu sector públic instrumental (BOIB núm. 69, de 25 de maig de 2023).
 - c) Impedir la còpia o la revelació d'aquesta informació a tercers, llevat que hi hagi l'aprovació escrita de les parts i únicament en els termes d'aquesta aprovació.
 - d) Restringir l'accés a la informació a empleats i col·laboradors, llevat que, raonadament, el necessitin per al compliment de les tasques encomanades.
 - e) No utilitzar la informació o fragments d'aquesta informació per a finalitats distintes de l'execució de l'acord.
 - f) Complir totes les condicions que estableix aquest acord, especialment les relatives a les clàusules sobre confidencialitat, en el sentit de mantenir-la i evitar revelar la informació a qualsevol persona que no sigui empleat o col·laborador.
4. Les parts són responsables de l'incompliment d'aquestes obligacions, ja sigui per empleats, col·laboradors, personal voluntari, subencomanats, etc.
 5. L'obligació de confidencialitat té caràcter indefinit i es manté en vigor després que finalitzi, per qualsevol causa, la relació entre les parts; en cas contrari, es derivaran les responsabilitats que preveu la legislació vigent.
 6. L'encarregat és responsable que el seu personal, col·laboradors, voluntaris i, en general, totes les persones de la seva responsabilitat que tinguin accés a la informació confidencial i a les dades personals del responsable respectin la confidencialitat de la informació, així com les obligacions relatives al tractament de dades de caràcter personal, fins i tot després que hagi finalitzat la relació amb l'encarregat, obligacions circumscrites tant en l'àmbit intern com en l'àmbit extern de l'entitat.





L'encarregat ha de fer totes les advertències i ha de subscriure tots els documents que siguin necessaris amb les persones esmentades, amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions i el compliment de les mesures de seguretat corresponents.

L'encarregat es compromet a dur una llista de les persones autoritzades per al tractament de les dades personals en el marc d'aquesta acció concertada, que ha d'estar en tot moment a disposició del responsable.

7. El Govern de les Illes Balears es reserva el dret a l'exercici de les accions legals oportunes en cas que, sota el seu criteri, es produeixi un incompliment dels compromisos esmentats.
8. L'encarregat ha de mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de les obligacions assenyalades anteriorment.

Setena **Obligacions de l'encarregat del tractament**

De conformitat amb el que disposa l'article 28 del RGPD, l'entitat gestora s'obliga a les obligacions següents i en garanteix el compliment:

- a) Accedir a les dades personals objecte de tractament, o a les que reculli, i utilitzar-les i destinar-les només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas no pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies. Pel que fa al dret d'informació, en el moment de la recollida de dades, si és el cas, l'encarregat ha de facilitar la informació relativa als tractaments de dades prevists. La redacció i el format en que es faciliti la informació s'ha de consensuar amb el responsable abans de l'inici de la recollida de les dades.
- b) Tractar les dades personals d'acord amb les instruccions del responsable del tractament de conformitat amb el contingut d'aquest acord i, si és el cas, les instruccions que rebí del responsable, per escrit, en cada moment. L'entitat gestora ha d'informar immediatament el responsable quan consideri que una instrucció és contrària a la normativa de protecció de dades personals aplicable.
- c) Tractar les dades personals de conformitat amb els criteris de seguretat i el contingut de l'article 32 del RGPD i el Reial decret 311/2022, de 3 de maig,





pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), així com observar i adoptar les mesures tècniques i organitzatives de seguretat necessàries o convenients per assegurar la confidencialitat, el secret i la integritat de les dades personals a les quals tengui accés.

- d) Mantenir la més absoluta confidencialitat sobre les dades personals a les quals tengui accés per a l'execució de l'acció concertada, així com sobre les que resultin del tractament, sigui quin sigui el suport en el qual s'hagin obtingut. Aquesta obligació s'estén a tota persona que pugui intervenir en qualsevol fase del tractament per compte de l'entitat gestora, la qual té el deure d'instruir les persones que en depenguin en aquest deure de secret, i el manteniment del deure fins i tot després que hagi acabat la prestació del servei o que se n'hagin desvinculat.
- e) Dur una llista de persones autoritzades per tractar les dades personals objecte d'aquest servei i garantir que es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar-ne la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals les ha d'informar convenientment, així com mantenir a la disposició del responsable del tractament aquesta documentació acreditativa.
- f) Garantir, al llarg de la vigència d'aquest acord, la formació necessària en matèria de protecció de dades personals per a les persones autoritzades per al tractament.
- g) No revelar, transferir, cedir o comunicar d'una altra manera les dades personals responsabilitat del responsable a tercers, ni tan sols per a la conservació, tret que disposi, en cada cas, de l'autorització expressa, per escrit, del responsable del tractament. A aquests efectes, l'encarregat del tractament pot comunicar les dades a altres encarregats del mateix responsable, d'acord amb les instruccions d'aquest darrer. En aquest cas, el responsable identificarà, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades concretes que s'han de comunicar i les mesures de seguretat que s'hi han d'aplicar.
- h) En cas que hi obliguin l'article 37.1 del RGPD i l'article 34 de la LOPDGDD, designar un delegat de protecció de dades i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al responsable, així com complir la resta de requeriments establerts en els articles 37 a 39 del RGPD i 35 a 37 de la LOPDGDD. En el cas que la designació hagi estat voluntària, s'ha de





procedir de la mateixa manera. Així mateix, l'encarregat ha de comunicar la identitat i les dades de contacte de la persona física designada o les persones físiques designades per l'entitat gestora representants a l'efecte de la protecció de les dades personals, responsables del compliment de la regulació del tractament de dades personals, en els vessants legals i formals i en els de seguretat.

- i) Segons correspongui, dur a terme el tractament de les dades personals en els sistemes o dispositius de tractament (manuels i automatitzats) i a les ubicacions que especifica aquest acord, equipaments que poden estar sota el control del responsable o sota el control directe o indirecte de l'entitat gestora, o d'altres que hagin estat expressament autoritzats per escrit pel responsable segons el que disposa aquest acord, si és el cas, i únicament per als usuaris o perfils d'usuaris assignats en l'execució de l'objecte d'aquesta acció concertada.
- j) Tractar les dades personals dins l'Espai Econòmic Europeu o un altre espai que la normativa aplicable consideri de seguretat equivalent, i no tractar-les fora d'aquest espai ni directament ni a través de qualssevol subencarregats autoritzats d'acord amb el que disposa aquest acord o altres documents de la concertació, tret que s'hi estigui obligat en virtut del dret de la Unió o de l'estat membre que resulti aplicable. En el cas que, per causa de dret nacional o de la Unió Europea, l'entitat gestora es vegi obligada a dur a terme alguna transferència internacional de dades, ha d'informar per escrit el responsable d'aquesta exigència legal, amb l'antelació suficient, i ha de garantir el compliment de qualssevol requisits legals que siguin aplicables al responsable del tractament, tret que el dret aplicable ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.
- k) Col·laborar amb la Conselleria de Famílies i Afers Socials (Direcció General d'Atenció a la Dependència) en el compliment de les seves obligacions en les matèries següents: (i) mesures de seguretat, (ii) comunicació i/o notificació de bretxes (assolides i intentades) de mesures de seguretat a les autoritats competents o els interessats, i (iii) realització d'avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades personals i consultes prèvies sobre aquest tema a les autoritats competents, tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació de què disposi. Així mateix, ha de posar a la disposició de la Conselleria de Famílies i Afers Socials (Direcció General d'Atenció a la Dependència), si la hi requereix, tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions que estableixen





aquest acord i altres documents contractuals, i col·laborar en la realització d'auditors i inspeccions que dugui a terme, si escau, la Conselleria de Famílies i Afers Socials (Direcció General d'Atenció a la Dependència).

- l) En els casos en què la normativa així ho exigeixi (article 30 del RGPD i article 31 de la LOPDGDD), dur, per escrit, fins i tot en format electrònic, i de conformitat amb el que preveu l'article 30.2 del RGPD, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de la DGAD (responsable del tractament), que contengui, almenys, les circumstàncies a què es refereix aquest article.
- m) Disposar d'evidències que demostrin el compliment de la normativa de protecció de dades personals i del deure de responsabilitat activa, com ara, a títol d'exemple, certificats previs sobre el grau de compliment o resultats d'auditories, que ha de posar a la disposició del responsable del tractament quan les hi requereixi. Així mateix, durant la vigència de l'acord d'acció concertada, ha de posar a la disposició del responsable del tractament tota informació, certificats i auditories duites a terme en cada moment. Igualment, ha de proporcionar al responsable totes les dades i documents que li siguin requerits en els controls, auditories o inspeccions que dugui a terme en qualsevol moment el mateix responsable del tractament o un altre auditor autoritzat.

Aquesta clàusula i les obligacions que s'hi estableixen constitueixen el contracte per encàrrec de tractament de dades entre la Conselleria de Famílies i Afers Socials (Direcció General d'Atenció a la Dependència) i l'entitat gestora a què fa referència l'article 28.3 del RGPD. Les obligacions i les prestacions que conté no són retribuïbles d'una manera diferent de la que preveu l'acord d'acció concertada i tenen la mateixa durada que la prestació del servei, de manera que es prorrogarà, si escau, per períodes iguals a l'acord d'acció concertada. No obstant això, al final de l'acció concertada, el deure de secret continuarà vigent, sense límit de temps, per a totes les persones involucrades en l'execució del contracte.

Per al compliment de l'objecte de l'acord d'acció concertada i el plec corresponent, no es requereix que l'adjudicatari accedeixi a cap altra dada personal que sigui responsabilitat del responsable, i, per tant, no està autoritzat, en cap cas, a l'accés o tractament d'altres dades que no siguin les que especifica aquest acord. Si es produeix una incidència durant l'execució de l'acció concertada que comporti un accés accidental o incidental a dades personals que siguin responsabilitat del responsable no incloses en aquest acord, l'encarregat del tractament ho ha de





posar en coneixement del responsable del tractament, en concret del seu delegat de protecció de dades (*protecciodades@dgd.caib.es*), amb la màxima diligència i, com a tard, en el termini de 72 hores.

Vuitena **Obligacions del responsable del tractament**

El responsable manifesta i fa constar que:

- a) Compleix totes les obligacions en matèria de protecció de dades com a responsable del tractament i és conscient que els termes d'aquest acord ni alteren ni substitueixen les obligacions i responsabilitats que siguin atribuïbles al responsable del tractament com a tal.
- b) Supervisa el tractament i el compliment de la normativa de protecció de dades per part de l'encarregat del tractament.

Novena **Mesures de seguretat i violació de la seguretat**

Tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i els fins del tractament, així com els riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i llibertats de les persones físiques, l'encarregat del tractament ha d'aplicar mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, que, si escau, inclogui, entre altres aspectes:

- a) la pseudonimització i el xifratge de dades personals;
- b) la capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament;
- c) la capacitat de restaurar la disponibilitat de les dades personals i l'accés de manera ràpida en cas d'incident físic o tècnic;
- d) un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.

En avaluar l'adequació del nivell de seguretat, es tindran en compte especialment els riscos que presenti el tractament de dades, en particular a conseqüència de la destrucció, la pèrdua o l'alteració accidental o il·lícita de dades personals transmeses, conservades o tractades d'una altra manera, o la comunicació o l'accés no autoritzats.





L'adhesió a un codi de conducta aprovat d'acord amb l'article 40 del RGPD o a un mecanisme de certificació aprovat d'acord amb l'article 42 del RGPD pot servir d'element per demostrar el compliment dels requisits establerts en els apartats anteriors d'aquesta clàusula.

El responsable i l'encarregat del tractament prendran mesures per garantir que qualsevol persona que actuï sota la seva autoritat i tenguí accés a dades personals només les pugui tractar seguint instruccions del responsable, tret que hi estigui obligada en virtut del dret de la Unió o dels estats membres.

De conformitat amb l'article 33 del RGPD, en cas de violació de la seguretat de les dades personals en els sistemes d'informació utilitzats per a la prestació dels serveis objecte d'aquesta acció concertada, l'encarregat l'ha de comunicar al responsable, sense dilació indeguda i, com a tard, en el termini de 24 hores des que se'n tenguí constància, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i la comunicació de la incidència o errada en el sistema de tractament i gestió de la informació que hagi tingut o pugui tenir, que posi en perill la seguretat de les dades personals, la integritat o la disponibilitat, així com qualsevol possible vulneració de la confidencialitat com a conseqüència de la posada en coneixement de tercers de les dades i les informacions obtingudes durant l'execució de l'acció concertada. Ha de comunicar amb diligència la informació detallada i, fins i tot, concretar quins interessats han sofert una pèrdua de confidencialitat, d'acord amb el que disposa l'article 33.3 del RGPD.

En aquest cas, correspon al responsable comunicar les violacions de seguretat de les dades a l'autoritat de protecció de dades i/o als interessats d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

Desena

Destinació de les dades en finalitzar l'acord d'acció concertada

Una vegada finalitzat o resolt el servei objecte de l'acció concertada i, en conseqüència, finalitzat l'encàrrec, l'encarregat ha de retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés o que hagi generat l'entitat gestora a causa del tractament, i, si escau, els suports en què constin, una vegada complerta la prestació. La devolució comporta l'esborrament total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

109

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



No obstant això, l'encarregat pot conservar les dades durant el temps en què es puguin derivar responsabilitats de la relació amb el responsable del tractament. En aquest cas, les dades personals s'han de conservar bloquejades i pel temps mínim, i s'han de destruir de manera segura i definitiva al final d'aquest termini.

En qualsevol cas, el responsable pot requerir a l'encarregat que, en lloc de les actuacions assenyalades anteriorment, compleixi l'opció *a)* o la *b)* que s'indiquen a continuació:

- a) Retornar a l'encarregat que designi per escrit el responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports en què constin, una vegada complerta la prestació. La devolució comporta l'esborrament total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat en pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.
- b) Destruir les dades, sempre que no existeixi cap previsió legal que n'exigeixi la conservació; en aquest cas, no es poden destruir.

Una vegada destruïdes les dades, l'encarregat ho ha de certificar per escrit i ha de lliurar el certificat al responsable. No obstant això, l'encarregat en pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de la relació amb el responsable, dades que s'han de destruir de manera segura i definitiva en extingir-se qualsevol possible responsabilitat.

Onzena

Exercici de drets davant l'encarregat del tractament

Quan una persona exerceixi un dret (d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades, no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, o altres de reconeguts per la normativa aplicable; conjuntament, «els drets») davant l'encarregat del tractament, aquest ho ha de comunicar al responsable del tractament al més aviat possible.

La comunicació s'ha de fer de manera immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de l'exercici del dret, juntament, si escau, amb la documentació i altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud, i incloent-hi la identificació fefaent de qui exerceix el dret.





Així mateix, l'encarregat ha d'assistir el responsable, sempre que sigui possible, perquè pugui complir i donar resposta als exercicis de drets en el termini establert per la normativa vigent.

Igualment, l'encarregat ha de tramitar qualsevol instrucció relativa als drets que rebí del responsable, al més aviat possible i sempre dins el termini màxim de dos dies hàbils comptadors des de la recepció de la sol·licitud, i confirmar per escrit tant la recepció de la sol·licitud com l'execució de la tasca encomanada.

Dotzena **Subencàrrec del tractament**

En el cas que l'encarregat necessiti subencarregar els serveis encomanats pel responsable, o una part en què intervengui el tractament de dades personals, ho ha de comunicar al responsable per escrit, amb una antelació d'un mes, i indicar els tractaments que es pretenen subencarregar i identificar de manera clara i inequívoca l'empresa subencarregada i les dades de contacte.

El subencàrrec es pot dur a terme si el responsable no hi manifesta oposició en el termini establert.

En aquest cas, el subencarregat, que també tindrà la condició d'encarregat del tractament, està igualment obligat a complir les obligacions establertes en aquest acord per a l'encarregat del tractament, així com les instruccions que dicti el responsable del tractament.

Correspon a l'encarregat del tractament exigir al subencarregat el compliment de les mateixes obligacions, i n'és responsable de forma plena davant el responsable del tractament.

L'encarregat del tractament està obligat a informar el responsable de qualsevol canvi en la incorporació o la substitució d'altres subencarregats amb una antelació mínima d'un mes.

Tretzena **Responsabilitat**

L'encarregat serà considerat responsable del tractament en el cas que destini les dades a altres finalitats, les comuniqui o les utilitzi incomplint les obligacions

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

111

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



d'aquest acord i la normativa vigent, i haurà de respondre de les infraccions en què hagi incorregut personalment.

Per al compliment de l'objecte de l'acord d'acció concertada, no es requereix que l'encarregat accedeixi a cap altra dada personal que sigui responsabilitat del responsable del tractament, i, en conseqüència, no està autoritzat, en cap cas, a l'accés o tractament d'altres dades que no siguin les específiques d'aquest acord. Si es produeix una incidència durant l'execució de l'acció concertada que comporti un accés accidental o incidental a dades personals, l'encarregat ho ha de posar en coneixement del responsable, en concret del seu delegat de protecció de dades, amb la màxima diligència i, com a tard, en el termini de 24 hores.

Les parts respondran de les infraccions en què incorrin personalment, i es mantindrà indemne la part contrària davant qualsevol perjudici que se'n pugui derivar.

Av. Gabriel Alomar i
Villalonga, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
dgad.caib.cat

112

<https://vd.caib.es/1721818649670-918080943-7971012368105590508>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508



GOVERN
ILLES
BALEARS

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1721818649670-918080943-7971012368105590508

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

PEDRO CODES PERICAS

Director General d'Atenció a la Dependència

Conselleria de Famílies i Afers Socials

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 25-07-2024 13:45:46 GMT+0200

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

METADADES DEL DOCUMENT

Nom del document: 03_PPT__Servei_de_Teleassist__ncia_2024_2026_Illes_Balears.pdf

Data captura: 25-07-2024 13:48:00 GMT+0200

Les evidències que garanteixen l'autenticitat, integritat i conservació a llarg termini del document es troben al gestor documental de la CAIB

Pàgines: 113



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1721818649670-918080943-7971012368105590508>

CSV: 1721818649670-918080943-7971012368105590508