



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Famílies i Afers Socials

Acord d'acció concertada entre la Conselleria de Famílies i Afers Socials i l'entitat Cruz Roja Española, en relació amb el servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària

Reunits

D'una part, Catalina Cirer Adrover, consellera de Famílies i Afers Socials del Govern de les Illes Balears en virtut del Decret 9/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es disposa el nomenament dels membres del Govern de les Illes Balears (BOIB núm. 94, de 10 de juliol de 2023), en representació de la Conselleria de Famílies i Afers Socials, amb NIF S-071100-H, en ús de les atribucions que li confereix la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

I de l'altra, María del Carmen Iglesias Manjón, amb DNI 43101126T, en representació, en qualitat d'apoderat, de l'entitat Cruz Roja Española, amb seu social a Avinguda Arquitecte Gaspar Bennàssar, 73 i amb NIF Q2866001G.

Exposen

1. Que l'article 30.15 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, estableix com a competències exclusives de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, entre d'altres, l'acció i el benestar social, les polítiques de protecció i suport a les persones amb discapacitats físiques psíquiques i sensorials i les polítiques d'atenció a les persones dependents.
2. L'objecte de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, d'acord amb l'article 1, és regular les condicions bàsiques que garanteixin la igualtat en l'exercici del dret subjectiu de la ciutadania a la promoció de l'autonomia personal i a l'atenció a les persones en situació de dependència, mitjançant el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), amb la col·laboració i la participació de totes les administracions públiques.
3. El SAAD respon a una acció coordinada i cooperativa de l'Administració general de l'Estat i les comunitats autònomes, que preveu mesures en totes les àrees que afecten les persones en situació de dependència, amb la participació, si escau, de la iniciativa privada, d'acord amb el que estableix l'article 3.m) de la Llei 39/2006.





4. L'article 13 de la Llei 39/2006 estableix que l'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal s'han d'orientar cap 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: facilitar una existència autònoma en el seu medi habitual, tot el temps que vulguin i sigui possible, i proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seva vida personal, familiar i social, i facilitar la seva incorporació activa en la vida de la comunitat.

5. L'article 15 de la Llei 39/2006 estableix que el servei de teleassistència domiciliària és una prestació tècnica que forma part del catàleg de serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

6. L'article 7 del Reial decret 1051/2013, de 27 desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes en la Llei 39/2006, disposa que el servei de teleassistència domiciliària té per finalitat atendre les persones beneficiàries mitjançant l'ús de tecnologies de la comunicació i de la informació, observant les mesures d'accessibilitat adequades per a cada cas, i suport dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant situacions d'emergència, o d'inseguretat, solitud i aïllament i amb la finalitat d'afavorir la permanència de les persones usuàries en el seu mitjà habitual.

7. 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 d'aquesta Llei. Entre aquestes finalitats, hi ha la de detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones. L'article 21 de la Llei 4/2009 estableix, entre d'altres, com a prestació tècnica, l'atenció domiciliària.

8. La teleassistència domiciliària 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 crisis personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar. En el transcurs dels anys, aquest servei cada vegada és més sol·licitat pels ciutadans, atesos la possibilitat d'activar una alarma que permet atendre la persona en situació de dependència que es troba en la necessitat de ser atesa davant una caiguda o altres motius, per a tranquil·litat seva i dels seus familiars.





9. L'article 7 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 suprainssular per a aquests sectors de població, estableix que els serveis d'atenció domiciliària es presten en l'àmbit comunitari i tenen per finalitat donar suport professional a les persones usuàries en les seves activitats de la vida diària i mantenir-les en el seu entorn habitual.

10. L'article 36 del Decret 83/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears, modificat pel Decret 5/2016, de 5 de febrer, estableix que la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears està integrada pels centres i els serveis privats concertats, entre d'altres.

11. El Decret 63/2017, de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a gent gran en situació de dependència.

12. En el desenvolupament de la seva activitat, l'entitat Cruz Roja Española, presta el servei de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència.

13. L'article 89 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, sota l'epígraf de "règim d'actuació de les entitats d'iniciativa privada", estableix, que les administracions públiques de les Illes Balears, en l'àmbit de les seves competències, poden organitzar la prestació dels serveis del catàleg de Prestacions i Serveis Socials de les Illes Balears a través de les següents fórmules: gestió directa, règim de concert previst en aquesta llei, gestió indirecta en el marc de la normativa de contractació de les administracions públiques i convenis amb entitats sense ànim de lucre. L'apartat segon d'aquest article disposa que es reconeix el dret de la iniciativa privada, a través d'entitats amb ànim de lucre o sense, a participar en els serveis socials mitjançant la creació de centres i serveis, i la gestió de programes i prestacions d'aquesta naturalesa.

14. L'article 89 bis de la Llei esmentada disposa que les entitats d'iniciativa privada que ofereixen serveis socials prevists en la cartera de serveis o en la planificació autonòmica o insular, es poden acollir al règim de concerts en els termes que estableix aquesta llei. Les entitats que accedeixin al règim de concertació en serveis socials hauran de formalitzar amb l'administració competent el corresponent concert.





15. L'article 2.1 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, estableix que les administracions competents de les Illes Balears, per complementar el sistema públic i garantir una adequada equitat i qualitat de les prestacions incloses en la cartera de serveis o del servei d'orientació professional, poden encarregar la prestació d'aquests serveis de la seva competència, mitjançant el sistema d'acció concertada, a entitats sense ànim de lucre del tercer sector social, tal com es defineixen en els articles 3 i 4 de la Llei 3/2018, de 29 de maig, del Tercer Sector d'Acció Social, o, si escau, a entitats privades, preferentment del tercer sector social, quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costos, d'acord amb els requisits que estableix aquesta llei i amb respecte als principis de publicitat, transparència i no-discriminació. D'acord amb l'apartat quart de l'article 5, la col·laboració s'ha de formalitzar mitjançant un document administratiu denominat acord d'acció concertada, el contingut del qual es regula en l'article 8 de la mateixa llei. En desplegament d'aquesta llei, el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, estableix els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials. L'article 7 d'aquesta norma disposa que el concert social s'ha de formalitzar en un document administratiu en el qual es farà constar els drets i obligacions recíproques, així com les característiques concretes del servei, descrites en els plecs tècnics generals i altres circumstàncies derivades de la Llei 4/2009 i la normativa que la desplega.

16. 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, recull en l'apartat 6.2 la prestació tecnològica de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència i la 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.

17. L'Acord del Consell de Govern de 22 de març de 2024 (BOIB núm. 40 de 23 de març), pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis a concertar durant l'any 2024, i es declaren els serveis d'interès econòmic general, modificat per l'Acord de Consell de Govern de 2 d'agost (BOIB núm. 102 de 3 d'agost) inclou la prestació tecnològica de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència dintre de la previsió de les prestacions i els serveis que pretenen que siguin objecte d'acció concertada durant l'any 2024.





Aquest servei s'inclou com a servei declarat d'interès econòmic general en l'annex II de l'Acord de Consell de Govern esmentat, per la qual cosa poden subscriure aquest concert totes les persones físiques i jurídiques de caràcter privat, amb ànim de lucre o sense, sigui quina sigui la forma jurídica que adoptin, que prestin el servei objecte del concert i el sol·licitin expressament en els terminis i la forma que es determinin.

18. El Decret 8/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es determina la composició del Govern i s'estableix l'estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Dins aquesta estructura, i sota la direcció del Govern, s'inclou la Conselleria de Famílies i Afers Socials de la qual depèn la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

19. 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 pel Decret 16/2023, de 20 de juliol, i el Decret 5/2024, de 29 de maig, que atribueix 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; impuls de la incorporació de la perspectiva d'accessibilitat universal en les polítiques, els serveis i les actuacions d'àmbit autonòmic.

20. Que, a l'empara de la Resolució de la consellera de Famílies i Afers Socials per la qual s'aprova la convocatòria de l'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària (BOIB núm. 125, de 24 de setembre de 2024), s'ha instruït l'expedient administratiu corresponent i ha quedat acreditat que l'entitat Cruz Roja Española, reuneix els requisits per poder concertar, per al període que va des de dia 1 d'octubre de 2024, o en la data de la formalització del concert si és posterior, fins dia 30 de setembre de 2026, el següent nom de terminals:

	2024	2025	2026
TAD bàsica	3.000	3.400	3.500
TAD avançada	2.000	2.800	3.600
Total terminals	5.000	6.200	7.100





Ambdues parts ens reconeixem mútuament la capacitat legal necessària per formalitzar aquest Acord d'acció concertada, d'acord amb les següents

Clàusules

1. Objecte

L'objecte d'aquest concert és establir les bases per desenvolupar el servei de teleassistència domiciliària personalitzada (d'ara endavant, TAD) per a persones amb grau reconegut de dependència residents a l'àmbit territorial de les Illes Balears, en el marc de la convocatòria de l'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària (BOIB núm. 125, de 24 de setembre de 2024).

2. Persones usuàries del servei i tipologia d'usuaris

2.1. D'acord amb la clàusula 2.2 dels plecs de condicions tècniques del concert, són usuàries del servei de teleassistència domiciliària les persones a les quals se'ls hagi reconegut un grau de dependència i en el Programa Individualitzat d'Atenció (PIA) se'ls hagi assignat aquesta prestació en qualsevol de les seves modalitats.

El servei de teleassistència 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.

2.2. 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 del PPT.
- 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 dels PPT. Aquesta disposarà d'una unitat de control remot addicional per al seu ús exclusiu. Substituirà a la persona titular en cas que aquesta sigui 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.





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 a 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, d'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 pulsador.

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.

4. Intensitat i cobertura del servei

La intensitat de la intervenció del servei de teleassistència domiciliària per aquelles persones usuàries del servei és la que s'estableix en la clàusula 3.3 dels plecs de condicions tècniques del concert.

5. Preu del servei i participació de les persones beneficiàries en el cost del servei

5.1. El preu de referència per terminal/usuari titular del servei és, segons la modalitat i l'anualitat el següent:





Modalitat	Any	Terminals mensuals	Preu/mes (IVA exclòs)	Preu/mes (IVA inclòs)
TAD bàsica	2024	11.000	14,38 €	14,96 €
TAD avançada		7.000	23,50 €	24,44 €
TAD bàsica	2025	12.000	16,01 €	16,65 €
TAD avançada		9.000	25,29 €	26,30 €
TAD bàsica	2026	12.000	17,66 €	18,37€
TAD avançada		11.000	27,09 €	28,17€

5.2. El servei de teleassistència domiciliària no té participació de les persones beneficiàries en el cost del servei.

6. Nombre de terminals o dispositius concertats i distribució territorial

6.1. El nombre de terminals/ usuaris titulars del servei de teleassistència domiciliària actius a la finalització de cada any durant la vigència d'aquesta convocatòria d'acció concertada és, segons la modalitat del servei i anualitat:

	2024	2025	2026
TAD bàsica	3.000	3.400	3.500
TAD avançada	2.000	2.800	3.600
Total terminals	5.000	6.200	7.100

6.2. La distribució territorial d'aquests terminals/ usuaris titulars del servei de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència és tot el territori de les Illes Balears.

7. Import i partida pressupostària

L'import màxim del concert és de 3.335.643,00 € (tres milions tres-cents trenta-cinc mil sis-cents quaranta-tres euros), d'acord amb el desglossament i la imputació temporal següent:

- Exercici 2024: 187.520,00 € (cent vuitanta-set mil cinc-cents vint euros), corresponent a les mensualitats d'octubre i novembre de 2024 amb càrrec a la partida pressupostària 17301.313D01.26104.00 dels pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'any 2024. No obstant això, d'acord amb





el punt novè de la convocatòria, els efectes econòmics del concert, independentment de la data de formalització, s'iniciaran a partir de dia 1 d'octubre de 2024 respecte del nombre de terminals prèviament concertats (4.370 terminals dels quals 2750 són TAD bàsica i 1620 són TAD avançada). Els efectes del concert s'iniciaran en la data en què aquest és formalitzi para la resta de terminals (630 terminals dels quals 250 són bàsica i 380 avançada) que són de nova concertació.

- Exercici 2025: 1.526.510,00 € (un milió cinc-cents vint-i-sis mil cinc-cents deu euros), corresponent a les mensualitats de desembre de 2024 a novembre de 2025 amb càrrec a la partida pressupostària 17301.313D01.26104.00 (o l'alternativa corresponent) dels pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'any 2025.
- Exercici 2026: 1.621.613,00 € (un milió sis-cents vint-i-un mil sis-cents tretze euros), corresponent a les mensualitats de desembre de 2025 a setembre de 2026 amb càrrec a la partida pressupostària 17301.313D01.26104.00 (o l'alternativa corresponent) dels pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'any 2026.

8. Facturació del servei i pagament

8.1. 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.

8.2. 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 definitiva del servei no sigui el darrer dia del mes, proporcionalment al nombre de dies efectius de servei.

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.

- En el cas de suspensió temporal del servei, als efectes de facturació, s'han distingir dues situacions:

1. Absència domiciliària: Aquelles absències temporals que són inferiors a un mes. Durant aquest període no es retirarà l'equipament del TAD del domicili i es facturarà el cost total del servei que correspongui.

2. Suspensions temporals: Aquelles absències temporals del domicili per un termini superior a un mes i fins a sis 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.

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

8.3. 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.

9. Durada del concert

9.1. El règim de concert s'iniciarà a partir de la seva formalització. No obstant això, d'acord amb el punt novè de la convocatòria, els efectes econòmics del concert, independentment de la data de formalització, s'iniciaran a partir de dia 1 d'octubre de 2024 respecte del nombre de terminals prèviament concertats (4.370 terminals dels quals 2750 són TAD bàsica i 1620 són TAD avançada). Els efectes del concert s'iniciaran en la data en què aquest és formalitzi para la resta de terminals (630 terminals dels quals 250 són bàsica i 380 avançada per l'any 2024) que són de nova concertació.





9.2. El concert finalitzarà en tot cas el 30 de setembre de 2026.

9.3. D'acord amb l'article 21 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, aquest concert es podrà renovar, com a màxim, pel mateix període que el concert inicial.

10. Condicions tècniques d'execució del servei

10.1. Les condicions tècniques d'execució s'han d'ajustar al 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, modificat pel Decret 54/2013 i pel Decret 31/2016.

D'acord amb punt 6.2 del 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, s'entén per prestació tecnològica de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència.

Definició: *la teleassistència 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.*

Població destinatària: *les persones en situació de dependència.*

Modalitats:

- *Teleassistència bàsica. Aquesta és una prestació que garanteix la possibilitat d'activar una alarma que permet atendre la persona en situació de dependència que es troba en la necessitat de ser atesa davant una caiguda o altres motius.*
- *Teleassistència avançada. Inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili. Com a mínim s'ha de disposar de dos dels serveis que es detallen en l'apartat següent:*
 - i. *a. Supervisió remota de persones, que pugui interpretar informació personalitzada.*
 - ii. *Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuga de gas, d'aigua, de foc i altres).*
 - iii. *Detecció d'alteracions en els hàbits o rutines.*
 - iv. *Geolocalització de persones.*

Equipaments/equips professionals: *els que estableix el Decret 86/2010.*

Ràtios i perfils professionals: *els que estableix el Decret 86/2010.*





Estàndards de qualitat: els que estableix el Decret 86/2010.

Accés i llista d'espera: d'acord amb el Decret 63/2017 de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a gent gran en situació de dependència Administració responsable: Conselleria d'Afers Socials i Esports.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

10.2. El Plec general de condicions tècniques detalla els aspectes recollits en l'article 8 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

10.3. Les aplicacions informàtiques de la Direcció General d'Atenció a la Dependència són les úniques vàlides per gestionar els terminals i dispositius de teleassistència domiciliària concertats i per a qualsevol ús aplicable que es derivi de l'execució d'aquest concert.

11. Obligacions de les parts

11.1. Les parts tindran les obligacions a què fa referència el punt onzè del plec general de prescripcions tècniques, així com el punt catorzè de la Resolució de la consellera de Famílies i Afers Socials per la qual s'aprova la convocatòria de l'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària (BOIB núm. 125, de 24 de setembre de 2024).

11.2. L'entitat concertada està obligada a subministrar a l'Administració, amb el requeriment previ, tota la informació necessària per al compliment de les obligacions previstes a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

12. Inspecció i control

12.1. L'entitat concertada ha de facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti la DGAD per garantir-ne el control d'execució i la qualitat.

12.2. L'entitat concertada ha de presentar, anualment, una memòria de gestió tècnica de gestió del servei de TAD, en la qual ha d'incloure els aspectes quantitatius i qualitatius més importants del servei, com també propostes de millora.

12.3. L'entitat concertada està obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats que determini la DGAD en qualsevol moment.





12.4. L'entitat prestadora del servei haurà de comptar amb un Pla de qualitat del Servei de Teleassistència Domiciliària.

12.5. La Conselleria de Famílies i Afers socials pot requerir d'ofici a l'entitat titular del servei una auditoria tècnica o econòmica per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat, així com els drets de les persones usuàries ateses, tal com disposa l'article 27 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

12.6. En qualsevol moment, la Direcció General d'Atenció a la Dependència pot inspeccionar el funcionament del servei concertat, per comprovar si s'ajusta al que estableix aquest Acord, en tot el que pugui repercutir, en general, sobre els usuaris del servei.

13. Causes de resolució i penalitats

13.1. Són causes d'extinció de l'acord d'acció concertada les que estableix l'article 9 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, i l'article 28 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre.

13.2 El sistema de penalitzacions és el que estableix l'apartat dotzè del Plec general de condicions tècniques, quant al procediment, i tipologia d'incompliments i penalitats.

14. Garantia dels drets de la persona usuària i informació a la ciutadania dels seus drets i deures

L'entitat concertada ha de donar informació dels drets i deures de les persones usuàries i n'ha de garantir els drets que amb caràcter general preveuen la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones a l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, en concret, els següents:

- Igualtat: s'ha de garantir que, en l'acció concertada, l'atenció a les persones usuàries es presta en plena igualtat amb les persones usuàries ateses directament per l'Administració pública.
- Gratuïtat: no es pot cobrar cap quantitat suplementària a les persones usuàries.
- Qualitat assistencial: és el principi que ha d'inspirar l'organització de l'acció concertada en tots els aspectes.
- Participació: s'han d'establir mecanismes per a la implicació efectiva de les persones usuàries en la prestació i l'avaluació dels serveis, tenir a disposició de





les famílies de les persones usuàries els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.

15. Protecció de dades personals

En relació amb el punt catorzè dels plecs de prescripcions tècniques quant a les obligacions pel que fa a la protecció de dades, s'estableix que l'entitat concertada té les obligacions següents:

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. 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.

15.4. 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.

16. Normativa aplicable

16.1. En tot el que no estigui estipulat en aquest Acord, s'han d'aplicar el Plec de prescripcions tècniques; la Resolució de la consellera de Famílies i Afers Socials per la qual s'aprova la convocatòria de l'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de





teleassistència domiciliària (BOIB núm. 125, de 24 de setembre de 2024), a més de tota la normativa relacionada; la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears; la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

16.2. Aquest Acord d'acció concertada queda exclòs de l'àmbit d'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

16. Jurisdicció competent

Les qüestions litigioses que es puguin derivar de la interpretació, l'execució i, si escau, la resolució d'aquest Acord s'han de sotmetre a la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, en la data de al signatura electrònica

Per la Conselleria de Famílies i Afers Socials

Per Cruz Roja Española

Firmado por ***0112** MARIA DEL CARMEN IGLESIAS (R: ****6001*) el día 05/12/2024 con un certificado emitido por AC Representación

Catalina Cirer Adrover

María del Carmen Iglesias Manjón

