

**CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y CENTRO DE ATENCION
SOCIOSANITARIO PARA LA COMUNIDAD AUTONOMA DE EUSKADI**

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

INDICE

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Marco de la política social que afecta a esta licitación
- 1.2 Cooperación socio-sanitaria
- 1.3 O-sarean
- 1.4 Osatek

2. OBJETO DEL CONTRATO

- 2.1 Objeto
- 2.2 Teleasistencia y Centro de Atención Sociosanitario

3. CONTENIDO Y ALCANCE DEL CONTRATO

- 3.1 Suministro de terminales de teleasistencia
- 3.2 Prestación del servicio de teleasistencia y centro de atención sociosanitario en formato de atención 24 x 7
- 3.3 Seguimiento planificado de usuarios
- 3.4 Centro de Atención Sociosanitario

4. REQUISITOS TÉCNICOS

- 4.1 Terminal de Teleasistencia
- 4.2 Unidad de control remoto (UCR)
- 4.3 Equipo tecnológico –central de teleasistencia-
- 4.4 Centro de Atención Sociosanitario (CASS)
- 4.5 Integración del sistema de teleasistencia en el CRM de Osatek
- 4.6 Gestión del parque instalado

5. REGISTROS DE USUARIOS Y ESTIMACIÓN DE ESCENARIOS DE SERVICIO

- 5.1 Altas de usuarios
- 5.2 Bajas
- 5.3 Escenarios

6. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

- 6.1 Infraestructura funcional
- 6.2 Infraestructura organizativa
- 6.3 Infraestructura tecnológica
- 6.4 Plan de calidad
- 6.5 Plan de implantación

6.6 Mejoras

7. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PRECIO DE LICITACIÓN

7.1 Servicios incluidos

7.2 Informes

8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y LOS RECURSOS MATERIALES

9. PROTECCIÓN DE DATOS

ANEXO I: Diagnostico de la teleasistencia en Euskadi 2010

1.- INTRODUCCIÓN

1.1 Marco de la política social que afecta a esta licitación.

La distribución competencial en Euskadi distribuye las competencias en asuntos sociales entre varias Administraciones (Ayuntamientos, Diputaciones Forales y Gobierno Vasco) mientras que en el ámbito sanitario se concentra en el Gobierno.

Esta distribución de competencias ha conducido en el transcurrir de los años al alejamiento del servicio social y sanitario en mayor medida a la cercanía que para la ciudadanía tienen estos servicios. Las fronteras entre la asistencia a la enfermedad y a la dependencia no siempre son fáciles de delimitar y en muchas ocasiones las necesidades de cuidados se entrecruzan.

El ciudadano no siempre entiende esta distribución de competencias y fundamentalmente demanda a los poderes públicos formas más sencillas, ágiles y eficaces para resolver sus problemas, dando una importancia progresiva a la integración de servicios.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (en adelante LSSSS) establece, en su artículo 5, que el Sistema Vasco de Servicios Sociales constituye una red pública articulada de atención de responsabilidad pública, cuya finalidad es favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional.

El artículo 22 de la LSSSS incluye en su catálogo de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales el servicio de teleasistencia social, declarándose el mismo de acción directa en virtud de lo previsto en el artículo 40.3 y asignando el mismo al Gobierno Vasco, representando esta iniciativa un traspaso de servicios que hasta la fecha eran gestionadas por la Diputaciones Forales y Ayuntamientos.

Este cambio representa una oportunidad para integrar, desde el entorno tecnológico, la cooperación entre ambos sectores en el convencimiento de que además de lograr los objetivos que se plantean, tendrá un efecto tractor en otros ámbitos de cooperación que permita avanzar hacia un escenario de integración de servicios, manteniendo la esencia de la distribución de competencias.

La cooperación entre ambos sectores tiene dos justificaciones:

- a) Mejorar el servicio al ciudadano integrando prestaciones y disponiendo de un prestador único que asume una atención integral de las actividades no presenciales.
- b) Ser más eficientes, asumiendo que la duplicación de servicios tienen un mayor coste que la integración en un único proveedor.

1.2 Cooperación socio-sanitaria:

La cooperación entre el sector social y sanitario en materia de teleasistencia aportará los siguientes valores:

- a) Un servicio integral para todas las actividades no presenciales.

- b) Disponibilidad de canales de interacción no presenciales, fundamentalmente telefónico e Internet, con funcionamiento 24x7 para los sectores social y sanitario con una amplia cartera de servicios.
- c) Potenciar los cuidados en el domicilio del ciudadano y promover el autocuidado.
- d) Promover estilos saludables de vida tanto en la población con discapacidad como en la sana.
- e) Apoyo a cuidadores que en la actualidad ocupan un papel esencial en el ámbito de la protección social.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece, en su artículo 15, el catálogo de servicios de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia, entre los cuales se contempla el servicio de teleasistencia.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (B.O.P.V. de 24 de diciembre de 2008), establece, en su Título II, Capítulo I, art. 22, el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, cuya definición y características se establece en el artículo 21 del texto legal.

En dicho Catálogo, se contempla la clasificación siguiente: servicios sociales de atención primaria, servicios sociales de atención secundaria y prestaciones económicas. En el contexto de los servicios sociales de atención primaria, figura, entre otros, el servicio de teleasistencia, concretamente, en el epígrafe 1.6.

La LSSSS, consolida el modelo de atención caracterizado por un enfoque comunitario, que otorga prioridad al mantenimiento de las personas en su entorno de vida habitual. Con ese modelo se intenta responder a las necesidades, demandas y expectativas partiendo de una visión integral de la persona en su entorno y buscando la continuidad en la atención.

En ese contexto, se contempla la teleasistencia y centro de atención sociosanitario como un servicio básico y en continua evolución, fundamental para la consecución del objetivo de procurar a la persona usuaria el mantenimiento en el domicilio, a través del uso de sistemas basados en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y mediante la búsqueda de soluciones para la vida independiente, fomentando los aspectos relacionados con el cuidado y la autonomía personal.

Constituye, a un tiempo, un elemento que genera tranquilidad y seguridad para las personas usuarias y sus familiares, sobre todo para aquellas personas que pasan la mayor parte de su tiempo solas o que son susceptibles de encontrarse en situaciones habituales de riesgo.

1.3 O-sarean

El Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, a través de Osakidetza y de la sociedad pública Osatek, está trabajando en la puesta en marcha de un Centro de Servicios Sanitarios Multicanal (en adelante CSSM), que abrirá nuevas vías de comunicación entre los ciudadanos y el sistema sanitario y con esta nueva incorporación, también el social.

Este proyecto denominado O-sarean, "Osakidetza en red", pone a disposición de los ciudadanos/as, y desde su propio domicilio, numerosos servicios que hasta ahora le

obligaban a desplazarse. El proyecto permite resolver con comodidad, por teléfono o a través de Internet, diversas gestiones relacionadas con el sistema sanitario.

El futuro se orienta a mejorar el servicio al ciudadano/a, teniendo en cuenta la idoneidad de las respuestas que la persona espera recibir y a la vez mirando hacia la innovación tecnológica que permita un ahorro de costes, y la automatización de servicios en base al valor que aportan a la ciudadanía.

1.4 Osatek

OSATEK es una sociedad pública del Gobierno Vasco, adscrita a Osakidetza-Servicio Vasco de Salud (Decreto 159/1992, de 9 de junio) y perteneciente al conjunto de Organizaciones Sanitarias de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. (Decreto 255/1997, de 11 de noviembre).

El artículo 1 de los Estatutos de la sociedad pública determina que ésta tiene, a efectos de lo dispuesto en el artículo 24.6 de la Ley 30/2007, de 30 de Octubre, de Contratos del Sector Público, la condición de medio propio instrumental y servicio técnico de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como de los órganos autónomos y demás entes públicos de ella dependientes.

El artículo 3 de los mencionados Estatutos, establece que su objeto social será, entre otros, la prestación y provisión de servicios de apoyo al sistema sanitario y social vasco, especialmente aquellos que tengan un carácter corporativo o cuya aplicación conlleven procedimientos de alta tecnología.

2 OBJETO DEL CONTRATO

2.1 Objeto

La contratación del servicio de teleasistencia y centro de atención sociosanitario para dar servicio a los usuarios autorizados por el Departamento del Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco y a los del Departamento de Sanidad y Consumo.

2.2 Teleasistencia y centro de atención sociosanitario

Se define la teleasistencia como un sistema de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios sociosanitarios, que permite a las personas usuarias, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día y todos los días del año, atendido por operadores específicamente preparados para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o necesidad sociosanitario, bien por sí mismo o bien movilizándolo otros recursos comunitarios.

a) Son objetivos del servicio de teleasistencia los siguientes:

1. Favorecer la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual a personas que, por limitaciones en su autonomía o por encontrarse en situación de riesgo de aislamiento social, pueden requerir una atención urgente y/o una supervisión frecuente o constante, tanto en su domicilio como fuera del mismo, evitando el ingreso innecesario en servicios residenciales.

2. Proporcionar una intervención inmediata en situaciones de emergencia social.
3. Ofrecer, a través de una conexión permanente con las redes asistenciales, una atención integral a las personas usuarias, que mejore su calidad de vida y refuerce su sentimiento de autonomía y de seguridad en el domicilio.
4. Ofrecer apoyo al entorno sociofamiliar que asume el cuidado de las personas usuarias.

b) Prestaciones del servicio de teleasistencia y centro de atención sociosanitario:

El servicio de teleasistencia y centro de atención sociosanitario, contará, como mínimo, con las prestaciones siguientes:

- a. Instalación, puesta en funcionamiento, y mantenimiento y reparación de los equipos de teleasistencia que permanecerán en los domicilios de las personas usuarias en régimen de cesión de uso.
- b. Información oral a las personas usuarias sobre el uso y características de los dispositivos tecnológicos con entrega de instrucciones de uso escritas.
- c. Atención inmediata de las situaciones de emergencia (tales como emergencias sanitarias, robos o incendios), para lo que se movilizarán los recursos comunitarios procedentes o un servicio propio de atención presencial para situaciones de otro tipo (caídas u otras situaciones que requieran cuidados personales no sanitarios).
- d. Seguimiento telefónico periódico a las personas usuarias para realizar una supervisión continuada de su situación.
- e. Información sobre los recursos sociales y sanitarios existentes que puedan ser de utilidad para las personas usuarias y, en su caso, orientación hacia recursos básicos de atención sociosanitaria.
- f. Las personas usuarias a las que en la actualidad se les venga realizando visitas periódicas de seguimiento en el domicilio y/o gestionando agendas y recordatorios de actividades a realizar, seguirán disfrutando de dichas prestaciones.

c) Alcance

En el alcance del servicio de teleasistencia y centro de atención sociosanitario se incluyen:

- a. Suministro y mantenimiento de equipos de teleasistencia.
- b. Operación del centro de atención en formato de atención 24x7x365.
- c. Seguimiento planificado del servicio.
- d. Atención de los requerimientos sociosanitarios en el centro de atención hasta un máximo de 10.000 horas anuales.

d) Prestación actual de la teleasistencia social

Los servicios de teleasistencia social han venido siendo gestionados en Euskadi por las tres Diputaciones Forales y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Los grados de cobertura y extensión del servicio eran similares con pequeñas diferencias que no afectaban de una forma relevante a la equidad del servicio en el conjunto de la Comunidad Autónoma.

Se adjunta como **Anexo I**, el diagnóstico de situación de la teleasistencia en 2010.

Los ciudadanos beneficiados por este servicio de teleasistencia social a 31 de diciembre de 2010 eran:

TERRITORIO	Nº USUARIOS
BIZKAIA	12.360
GIPUZKOA	5.790
ARABA	
Vitoria-Gasteiz	2.136
Resto Araba	1.194
TOTAL	21.480

En la actualidad los suministradores del parque de equipos instalados en la Comunidad Autónoma de Euskadi son los siguientes:

TERRITORIO	Nº USUARIOS
Diputación Foral de Bizkaia	IGON
Diputación Foral de Gipuzkoa	COTESA
ARABA	
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	TEST TRONIC
Diputación Foral Araba	COTESA

Las propuestas presentadas deben de considerar esta diversidad de suministradores y modelos instalados en la Comunidad Autónoma de Euskadi e integrar a todos ellos en la central receptora de alarmas que disponga el centro de atención sociosanitario.

3 **CONTENIDO Y ALCANCE DEL CONTRATO**

El contenido del presente pliego se considera de carácter mínimo, de modo que el licitador podrá mejorarlo y/o adecuarlo a los objetivos y contenidos planteados en mejores o mayores expectativas, siempre que a juicio de la mesa de contratación, estos mejoren de manera sustancial los objetos inicialmente planteados.

3.1 **Suministro de terminales de teleasistencia:**

Con carácter general se trata del suministro, instalación, mantenimiento y reparación de los terminales de teleasistencia y concretamente:

- Verificación de la idoneidad del canal telefónico disponible para poder ofrecerle servicio de teleasistencia.
- Instalación a domicilio de los equipos de teleasistencia en nuevas altas de usuarios.
- Formación y atención a usuarios y familiares cercanos o que convivan con el mismo en el manejo de dispositivos.
- Mantenimiento de los equipos: mantenimiento preventivo y correctivo de todo el parque de dispositivos disponibles tanto de nuevas instalaciones como del parque de equipos instalados a 30 de junio de 2011.
- Retirada del dispositivo ante situaciones de baja del servicio.

- Revisión y reparación de los dispositivos retirados para dar servicio a nuevas altas. Los terminales retirados de los domicilios de los usuarios dados de baja podrán ser utilizados para otras altas siempre que el terminal esté en perfectas condiciones para su uso. Las pruebas verificarán el correcto funcionamiento de sus funcionalidades y componentes, incluidas las baterías. Los terminales que presenten algún tipo de avería no reparable o estén muy deteriorados por el uso deberá ser sustituido por nuevos terminales.
- Mantenimiento de la central receptora de teleasistencia.
- Verificación del funcionamiento de los terminales y otros dispositivos instalados.
- Igualmente deberán ser retirados y reemplazados los equipos que al reutilizarse se detecten que no cumplen con lo exigido por las normas técnicas de terminales del presente pliego.
- Cualquier otra que tenga que ver con este apartado y permita garantizar la prestación ordinaria del servicio.

3.2 Prestación del servicio de teleasistencia y centro de atención sociosanitario

Con carácter general se trata de la prestación del servicio integral de teleasistencia, tanto en el centro de atención como respuesta ante incidencias y concretamente:

- Atención en formato 24x7x365 a todas las llamadas realizadas por los usuarios.
- Atención inmediata a domicilio ante caídas u otras circunstancias de riesgo, a demanda del centro de atención sociosanitario.
- Atención a las demandas sociosanitarias, hasta un máximo de 10.000 horas anuales.

3.3 Seguimiento planificado de los usuarios

Con carácter general se trata de garantizar el funcionamiento operativo del servicio, así como la atención continuada al usuario y concretamente:

- Seguimiento telefónico planificado con al menos una llamada al mes. Con estas comunicaciones se pretende realizar un seguimiento de la persona usuaria e interesarse por su estado físico y anímico con el objetivo de transmitir apoyo, confianza y permanente acompañamiento. Se realizará una llamada al mes a la persona usuaria excepto cuando la persona usuaria por deseo expreso debidamente formulado solicite un número menor de llamadas o prescindir del servicio.
- Seguimiento personalizado y a domicilio si fuera necesario para personas a las que en la actualidad se les venga proporcionando. En estos casos será un seguimiento personalizado realizando las llamadas telefónicas necesarias y, en su caso, el desplazamiento al domicilio del usuario para garantizar el servicio está activo.
- Gestión de agendas en los usuarios con este servicio autorizado por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. Este servicio está orientado a dar avisos telefónicos para la toma de medicamentos o visitas a centros sanitarios.
- Gestión del copago establecido por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco.

3.4 Centro de atención sociosanitario.

Se define como centro de atención sociosanitario, en adelante CASS, al lugar donde se efectúa la recepción de las alertas, así como la gestión de incidencias y explotación de la atención sociosanitaria de teleasistencia.

Este centro estará integrado, para toda la Comunidad Autónoma de Euskadi, en el Centro de Servicios Sanitarios Multicanal de Osarean, actualmente ubicado en la ciudad de Bilbao, calle María Díaz de Haro, sin perjuicio de otras posibles ubicaciones redundantes que pueda ofrecer el licitador para garantizar el servicio.

El local para la ubicación del CASS corre a cuenta de Osatek, debiendo el adjudicatario instalar el mobiliario, el equipo receptor de alertas, el material de uso ordinario de oficina y protocolización, así como el equipo informático necesario al objeto de la prestación de este servicio.

El adjudicatario abonará en concepto de alquiler anual a Osatek la cantidad de 6€/m² con un máximo de 250 m².

Los servicios a contratar se desglosan en llamadas entrantes y llamadas salientes.

A).- Llamadas entrantes:

El CASS deberá dar adecuada respuesta y gestionar las llamadas de usuarios.

B).- Llamadas salientes

El servicio deberá realizar llamadas salientes para el seguimiento planificado de los usuarios, así como, encuestas de satisfacción a usuarios y otras que sean necesarias al objeto de garantizar la prestación del servicio.

El adjudicatario del servicio deberá dimensionar de forma adecuada los recursos disponibles para realizar con calidad y en los plazos que se establezcan las llamadas salientes que se precisen.

4 REQUISITOS TÉCNICOS

4.1 Terminal de teleasistencia

- a) Permitirá la activación del proceso de alarma usando un botón del propio terminal y a través de una unidad de control remoto vía radio (UCR) que podrá ser de pulsera o medallón colgante y que el usuario llevará permanentemente.
 - El diseño del terminal será accesible para personas mayores y sus botones tendrán un accionamiento fácil incluso para personas con movilidad reducida de las manos y seguro ante falsas pulsaciones accidentales.
 - Los botones se diferenciarán, al tacto (forma o superficie diferenciadas) y mediante colores de alta visibilidad y diferenciación entre ellos. La superficie usada para la activación del botón de alarma no será inferior a 200 mm² con una dimensión mínima no inferior a 5 mm y la fuerza para su activación no será inferior a 1 N ni superior a 5 N aplicada 2 s.
 - Todas las alarmas generadas por el usuario deberán poder ser canceladas por éste en un tiempo programable al menos entre 4 y 30 segundos,

señalizándose este tiempo de pre-alarma de forma accesible y al menos acústicamente con una señal mayor a 65 dBA a 1 m. Una vez transcurrido el tiempo de pre-alarma, sólo el centro podrá cortar la comunicación y nunca el usuario.

- b) El terminal se conectará siempre en la entrada de la línea telefónica y tendrá prioridad sobre la red de teléfonos interiores si existiese, de modo que tras la emisión de una alarma la red interior quedará desconectada y el usuario no podrá acceder ni intervenir en la línea telefónica.
- Repetirá automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el centro de atención al primer intento después de emitirse cualquier tipo de alarma con un mínimo de 15 llamadas por número programado o hasta conseguir ser atendida un una central receptora.
 - Si durante la alarma se cortara ésta por fallo en el terminal o en la línea, el terminal repetirá de nuevo la llamada hasta que esta sea cortada voluntariamente por el centro.
 - El terminal tendrá capacidad para almacenar y llamar al menos a cuatro números de teléfono; dos de centrales receptoras distintas como mínimo.
 - En el caso de que durante una alarma se produzca otra desde un UCR adicional o un detector, las alarmas sucesivas se conservarán y enviarán al centro de acuerdo a criterios de prioridad para cada tipo de dispositivo.
 - En caso de usar líneas de la red telefónica conmutada RTC, la marcación del número de las centrales será siempre de acuerdo al sistema multifrecuencia DTMF.
 - En todo caso, el sistema asegurará la transmisión transparente de los tonos DTMF normalizados de duración entre 50 y 2000 ms por tono en el caso de usar protocolos basados en dicho tipo de señalización y tonos monofrecuencia ST.
 - El uso de otros sistemas de transporte de voz y señalización, como GSM, GPRS, 3G, IP, etc. asegurará el funcionamiento del sistema completo al menos con las mismas o mayores las garantías de calidad y disponibilidad que las ofrecidas por la RTC, incluidas las relativas a la continuidad del servicio en caso de corte del suministro eléctrico.
 - Se valorará la conectividad permanente que permita el envío de alarmas o avisos técnicos en tiempo real incluida la monitorización de la ausencia de línea telefónica o conectividad.
 - Los terminales deben ser compatibles con los siguientes protocolos de comunicaciones: NeatTalk de Neat, CPC Antenna-Telelarm, Tunstall, Contact ID, Home Phone.
 - El terminal debe continuamente chequear el estado de la línea telefónica, corriente eléctrica y la reserva de batería.

- Los dispositivos deben cumplir la normativa establecida por las directivas europeas LVD, EMC y R&TTE así como con el estándar europeo de frecuencia para dispositivos de teleasistencia.
- c) Será programable tanto desde el propio terminal como de forma remota desde el centro de atención.
 - Si la programación local se realiza mediante un teclado incorporado al terminal, deberá podrá ser bloqueado y desbloqueado por el técnico instalador para evitar manipulaciones no deseadas.
 - Todos los parámetros programados deberán poderse verificar y reprogramar desde la central preferiblemente durante la llamada de alarma y sin intervención del usuario para ello.
 - Dispondrá de memoria de configuración no volátil y susceptible de ser grabada o borrada para permitir su reutilización.
 - La programación incluirá al menos:
 - Número de identificación de no menos de 10 dígitos
 - Números de las centrales de alarma con no menos de 9 dígitos
 - Operatividad de avisos de fallos al usuario
 - Período de llamada de comprobación
 - Período de llamada de inactividad
- d) El sistema de audio será manos libres “full dúplex” con conmutación desde la central a modo “semidúplex” de forma alterna e indefinida.
 - El equipo deberá permitir la emisión de alarmas y establecimiento de la comunicación verbal, persona usuaria-centro de atención, nítida y con calidad desde cualquier lugar del domicilio.
 - El volumen del altavoz del terminal de usuario será controlable en nivel durante la alarma desde la central receptora.
 - El altavoz tendrá una potencia y el micrófono una sensibilidad suficientes como para que pueda establecerse una conversación desde cualquier habitación de la vivienda, y deberá poderse complementar con elementos adicionales en caso de necesitar más cobertura de audio.
 - Se valorará preferentemente el mayor alcance del altavoz y micrófono del terminal y de la UCR que eviten la necesidad de complementar el equipo básico.
 - Para garantizar totalmente el derecho a la intimidad, desde el centro de atención solo podrá establecerse contacto con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación voluntaria de la unidad de control remoto o pulsador del terminal. En el resto de situaciones en las que el centro de atención se ponga en contacto con la persona usuaria, aunque ésta se efectúe a través del sistema, tendrá las características de una llamada de teléfono normalizada.

- En todo caso, nunca el micrófono del terminal podrá ser activado desde el centro o durante una alarma técnica o de programación sin intervención expresa del usuario excepto que por situaciones de riesgo especial se establezca en contrato por este o sus familiares.
- e) El terminal tendrá una autonomía de funcionamiento completo en caso de interrupción del suministro eléctrico de al menos 24 horas incluyendo una llamada de alarma de voz de 30 minutos de duración producida no antes de las 16 horas desde el corte eléctrico.
- f) Tendrá función de comprobación automática para verificar su funcionamiento y conectividad
 - La comprobación del terminal podrá realizarse mediante un programa de chequeo local residente en el terminal de la persona usuaria, o bien mediante chequeo remoto desde el centro receptor.
 - La conectividad con la central se comprobará al menos mediante la emisión de una llamada bidireccional periódica y silenciosa a la central cuya periodicidad será programable al menos entre 1 y 15 días.
 - Los códigos de comprobación serán diferenciados del resto de avisos y alarmas pudiendo generar códigos de fallo por tipo de anomalía detectada.
- g) Permitirá la detección de funcionamiento anómalo y entre ellos al menos:
 - Corte y restablecimiento del suministro eléctrico.
 - Baja carga de batería del terminal.
 - Baja carga de la batería de las UCR y dispositivos periféricos.
 - Ausencia de conexión a la red telefónica
 - Fallos en los dispositivos periféricos si existiesen.
- h) El terminal de usuario transmitirá al centro receptor los estados detectados con codificación diferenciada para cada uno de ellos.
 - Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general del suministro eléctrico en un área determinada, transmitir el aviso de fallo de suministro de forma aleatoria no antes de una hora ni después de dos desde su detección.
 - Todas las llamadas técnicas serán totalmente silenciosas para el usuario y en ningún momento de las mismas se activará el micrófono del terminal para evitar oír conversaciones.
- i) El terminal señalará ópticamente al usuario su estado de normal funcionamiento y, al menos, las alarmas técnicas correspondiente a baja batería del terminal y, óptica y acústica, las anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.
 - La señalización acústica de las alarmas técnicas podrá ser activada y desactivadas mediante programación y será mayor de 65 dBA a 1 m

- Una vez producida la situación de alarma técnica, y en caso de estar activa a la señalización acústica, la persona usuaria podrá cancelar ésta tras un reconocimiento.
 - En cualquier caso, ni la programación ni la manipulación de la señalización tendrá efecto sobre la transmisión de las alarmas técnicas al centro receptor.
- j) Contará con sistemas de protección contra cambios bruscos en la tensión de alimentación.
 - k) Permitirá la conexión a la red de suministro eléctrico de 220 V o 125 voltios mediante alimentadores con enchufe normalizado CEE 7/16 Europlug tipo C o CEE 7/17 Schucko tipo F. Se valorarán los alimentadores multi-tensión automáticos.
 - l) En caso de usar línea de tipo RTB, la conexión del terminal a la toma será mediante una clavija RJ11/2 o RJ11/4 según el sistema de desconexión de la red interior.

4.2 Unidad de control remoto.

La unidad de control remoto, en adelante UCR, es el elemento que transmite la señal codificada de activación de alarma vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio de la persona usuaria. Deberá garantizar tanto el accionamiento del sistema como que la persona usuaria pueda llevarla permanentemente consigo sin molestias. Para ello:

- a) La UCR de la persona usuaria dispondrá de un disparador de alarma cuya pulsación desencadene la activación del sistema de comunicación, en modo conversación manos libres de la persona usuaria, con el centro receptor.
- b) Tendrá un peso y volumen tan reducidos como sea posible de manera que pueda ser portada permanentemente sin molestias por el usuario pero siempre que sea usable en el caso de baja movilidad de las manos.
- c) El diseño UCR será accesible para personas mayores y su botón reconocible al tacto y mediante color diferenciado, tendrá un accionamiento fácil y sencillo incluso con movilidad reducida y seguro ante falsas pulsaciones accidentales o involuntarias. La superficie del botón de alarma no será inferior a 150 mm² con una dimensión mínima no inferior a 5 mm y la fuerza para su activación no será inferior a 1 N ni superior a 5 N aplicada 2 s.
- d) Su diseño será de tipo reloj de pulsera, colgante y/o en clip de solapa, estará realizado en material antialérgico y no inflamable, no dispondrá de aristas peligrosas
- e) Estará diseñado para no producir daños por eventuales enganchones, y en caso de ser de tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de apertura frente a tensiones mecánicas (antiestrangulamiento) que se abrirá con tensiones superiores a 40 N antes de 5 s y no se abrirá para tensiones inferiores a 25 N aplicadas 60 s.
- f) La UCR será hermética al agua con IP68 y en caso de permitir el cambio de batería, este no será accesible al usuario sin herramientas y el cambio asegurará la hermeticidad al mismo nivel que salido de fábrica.
- g) Contará con una batería de alta duración que garantice el funcionamiento correcto y completo durante un periodo mínimo de tres años, recomendándose una vida de

- cinco años sin necesidad de sustitución, siempre que haya estado sometido a un uso normal como la pulsación máxima de dos veces al día.
- h) El estado de baja batería se señalará al usuario en el momento de la pulsación y se enviará una alarma técnica diferenciada al centro. Esta alarma técnica debe generarse sin intervención del usuario si se detecta la baja batería cuando no se haya pulsado el botón de alarma durante un día completo.
 - i) Cada unidad de control remoto enviará un código diferenciado a la central para su identificación concreta en al menos para dos UCR distintas y será también diferenciado de la pulsación del botón del terminal
 - j) Se valorará muy positivamente que el UCR reconozca la correcta activación de la alarma y avise al usuario de que la pulsación ha sido recibida por el terminal, de modo óptico, acústico o por vibración.
 - k) El radio de acción del UCR y demás periféricos vía radio garantizará la conectividad desde cualquier lugar de la vivienda en especial en caso de interferencias de otros transmisores inalámbricos cercanos que no deberán inhibir por radiofrecuencia la sensibilidad del receptor del terminal. En caso de ser necesario, se deberán instalar repetidores retransmisores de las señales.
 - l) Las frecuencias usadas por los UCR y periféricos vía radio serán las armonizadas y reservadas para los sistemas de teleasistencia en Europa como las de banda VHF 169 MHz ECC/DEC/(05)02 y banda UHF 869 MHz CEPT/ERC/DEC(97)06 no admitiéndose los 433 MHz.

4.3 Equipo tecnológico -central de teleasistencia-

Es el equipo tecnológico destinado a la recepción y atención de las llamadas de alarma enviadas por los terminales de teleasistencia domiciliaria así como a la gestión de usuarios y explotación de los datos de funcionamiento del sistema.

Los/las operadores/as, son las personas encargadas de recibir en primera instancia las alarmas y llamadas, interviniendo según instrucciones impartidas y protocolos establecidos por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.

La entidad adjudicataria deberá disponer de un equipamiento tecnológico capaz de ser conectadO con el sistema actual disponible en Osatek (CRM de Siebel) para la integración de los datos de los usuarios y de la actividad.

El software del equipo tecnológico será proporcionado por la entidad adjudicataria y deberá ser compatible con los productos de teleasistencia de las empresas actualmente instalados, siempre que exista una especificación de integración de los mismos. El Rack de comunicaciones: el hardware debe ser compatible con los estándares de Osatek

Sus principales funciones son:

- Identificar al terminar que llama mediante un código único ID de forma combinada con la identificación del número llamante CLI.
- Identificar el tipo de alarma de acuerdo al protocolo utilizado.
- Establecer comunicación de voz manos libres con el usuario.

- Desencadenar las acciones establecidas en los protocolos de actuación determinados por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.

El equipo tecnológico será compatible con todos los terminales y dispositivos que forman parte del actual parque de equipos de teleasistencia domiciliaria instalado la Comunidad Autónoma de Euskadi.

- Por tal motivo, será un equipo tecnológico con un CTI multiprotocolo, en la que se podrá instalar cualquier nuevo protocolo que en un futuro necesiten los nuevos terminales de teleasistencia.
- Para garantizar la compatibilidad con los equipos actuales, como mínimo contará con los protocolos DTMF siguientes:
 - Scancom FF (Compatibilidad Scantronic)
 - CPC Antenna-Telelarm (Compatibilidad Telelarm TT90 y Carese I y II)
 - Neat-Talk (Compatibilidad Neat Neo)
- Estará preparado para la integración de nuevos protocolos basados en tecnología IP y GSM y en especial de los protocolos abiertos de uso público como el TSA, BS7369, BS8521 y PaSOS.
- Además podrá incluir otros protocolos de implantación europea como el Tunstall TTnew, TT92 y TT21; Surtec, STT, Caretech y Bosch.

El equipo tecnológico dispondrá de un software CTI asociado a la misma que procese las alarmas recibidas y se encargue de proporcionar a los operadores el sistema de información sobre terminal de alarma que las genera.

- Este software deberá ser apropiado al servicio de tareas asistencia y permitir como mínimo la alimentación de datos externos o que se pueda actualizar su base de datos.
- Los clientes para los operadores del Centro de Atención podrán ser ligeros o pesados, siempre que garanticen la agilidad y seguridad del funcionamiento.
- Permitirá la consulta y gestión externa al centro de los datos mediante plataforma con clientes WEB. En este caso, la conectividad será securizada y con los niveles suficientes de privilegios como para ajustar el acceso a la información a las necesidades de explotación.

El sistema informático garantizará la rápida atención de las alarmas y el acceso a la base de datos que ello requiere.

Contará con un sistema de autochequeo permanente que informe de las posibles averías o incidencias que afecta la comunicación del servicio y que será proporcionado en el puesto de trabajo a los/las operadores/as y supervisión.

El sistema tendrá capacidad para registrar información sobre las llamadas de salida y de entrada con indicación de: fecha y hora, tiempo de ocupación real de la línea durante de la llamada, identificación de la terminal del que procede, tipo de alarmas llamada y la actuación seguida por el centro.

Se requerirá que pueda integrarse en el sistema telefónico utilizado por SOS Deiak de modo que puedan realizarse multiconferencias y derivarse llamadas usando el terminal de teleasistencia en modo dúplex. Se recomienda el uso de telefonía VoIP.

El equipo tecnológico será de muy alta disponibilidad y contará, para garantizar su funcionamiento, con:

- Doble sistema de alimentación ininterrumpida en dos circuitos independientes.
- Servidores de alta disponibilidad con doble fuente de alimentación, conectada cada una a un circuito de SAI diferente.
- Grupo electrógeno con capacidad de alimentación al 100 % del centro durante al menos siete días, incluida la iluminación del centro y la climatización de sala de servidores.
- Sistema de bases de datos en cluster con servidores balanceables y sistema de CTI duplicado con entradas desde la red telefónica que garantice la atención de llamadas ante caída de alguno de ellos.
- Electrónica de red y sistema de enrutado telefónico si existe, duplicados.
- Sistema de grabación digital de las llamadas telefónicas con identificación del CLI y grabación en soportes extraíbles encriptada o securizada.
- Caja de seguridad ignífuga RF120 para el almacenamiento de las copias de seguridad de las bases de datos y programas.
- Sistema de refrigeración de la sala de servidores redundante con rotación y backup automáticos.
- Sistema de registro y envío de mensajes de alarma automáticos por SMS y SMTP en caso de avería en alguno de los elementos anteriores

Además, existirá un centro de respaldo con la misma operatividad técnica a nivel de compatibilidad y equipamiento situado en un edificio y población diferente para soportar colapsos por grandes emergencias, con capacidad de atender el 100 % de las alarmas del centro principal aunque permitiéndose un 60 % de reducción del tiempo de duración de la atención excepto en las llamadas críticas que será del 100 %.

- Este centro contará con bases de datos replicadas o sincronizadas con el centro principal al menos cada 12 horas
- Tendrá capacidad de puestos de operador como para atender todas las alarmas habituales del centro principal aunque se posibilite evitar en un respaldo de duración menor a 4 días, la realización de llamadas de seguimiento y nuevas altas de usuarios.
- El número telefónico de cabecera de este centro de respaldo estará programado en las últimas posiciones de la secuencia de marcación en todos los terminales de teleasistencia nuevos y progresivamente en los existentes.
- En caso de caída del centro principal, las alarmas deberán estar atendándose con total eficacia en el de respaldo antes de 10 minutos desde el momento del fallo.

4.4 Centro de atención sociosanitario (CASS):

a) Requerimientos Funcionales:

- El servicio se ofrecerá de forma unificada con un horario unificado y con unos niveles de calidad homogéneos.
- El horario de prestación del servicio será de 24 horas al día, 7 días a la semana, teniendo que adaptar el adjudicatario los recursos disponibles en cada turno para que en todos ellos se cumplan los requerimientos de calidad y accesibilidad establecidos en la presente licitación.
- El servicio se prestará para toda la Comunidad Autónoma de Euskadi en las instalaciones de O-sarean en Bilbao y con su tecnología tanto en lo referente a herramientas corporativas de gestión como de la plataforma de gestión de llamadas entrantes y salientes.
- Todas las llamadas serán grabadas.
- Tanto la plataforma como los terminales sean compatibles entre si y esa pondrá su protocolo a disponibilidad de los distribuidores de los terminales, siendo este protocolo sin coste alguno y libre debiendo tener al menos dos meses para implementar el protocolo y verificar su compatibilidad.
- En términos generales, el sistema evitará una situación de “cliente cautivo” ante instalaciones futuras y, desde un punto de vista tecnológico, no impondrá limitaciones al acceso de terminales de varias marcas.
- El centro dará servicio a los usuarios del sistema público de salud en todo el territorio del País Vasco.

b) Requerimientos Organizativos:

- El adjudicatario contará con una estructura cualificada y suficiente para acometer la prestación del servicio con las debidas garantías de calidad exigidas por la presente licitación. La responsabilidad de planificar y realizar la contratación de los recursos necesarios para cumplir los niveles de servicio establecidos corresponde al adjudicatario.
- El adjudicatario deberá tener capacidad de respuesta para organizar servicios a corto plazo, así como para poner en marcha servicios imprevistos o de contingencia. El adjudicatario tiene que disponer de condiciones técnicas, de infraestructuras y equipos humanos adecuados y suficientes para evolucionar al ritmo de los requerimientos e iniciativas que vayan surgiendo a lo largo del periodo de contratación.
- El servicio deberá estar atendido por personal con la adecuada capacitación para gestionar las llamadas con la calidad exigida, resolver con eficacia las demandas de los usuarios relativas a los servicios objeto del presente pliego, transmitir a los usuarios confianza en el servicio, y clara cultura de puesta a disposición e interés por la resolución de las demandas de los usuarios.
- Se potenciará la formación y experiencia previa del equipo de operadores en servicios similares.

- La percepción en relación al trato recibido por parte de los operadores, tiene una incidencia directa en el servicios, por ello, para garantizar la calidad de las llamadas y preservar la imagen generada, se requiere la asignación al servicio de personal estable, por lo que se requerirá una relación contractual estable con las personas asignadas al servicio, y un porcentaje de rotación que no supere el 10% anual.
- El servicio tiene que garantizar el derecho de los ciudadanos a ser atendido en Euskera o en Castellano, por lo que el adjudicatario dispondrá de un número suficiente de operadores, por turno, que puedan atender las llamadas en ambos idiomas, indistintamente según la demanda de los ciudadanos.
- Se dispondrá de una organización interna liderada por personal experto en gestión de servicios de atención a clientes y en supervisión de servicios similares. La cualificación de los responsables deberá quedar suficientemente acreditada mediante la presentación de su experiencia profesional.
- Con los criterios que establezca Osatek, en base a los que a su vez determine el Gobierno Vasco, el personal del CASS y el que preste servicio en las unidades móviles, deberá ir uniformado e identificado. Igualmente, los vehículos que se utilicen, así como, los terminales de usuario llevarán una imagen corporativa identificativa específica.
- Se tenderá a una máxima integración de personas con discapacidad y procedentes de situaciones de dificultad social.
- Para la ejecución del servicio, la empresa adjudicataria empleará personal propio. Este personal dependerá exclusiva y directamente del contratista que asumirá todos los derechos y deberes respecto a este personal, según lo establecido en la legislación vigente y futura, sin que en ningún caso resulte responsable la parte contratante de las obligaciones del contratista respecto a su personal, por lo que en caso alguno, existirá relación laboral entre el personal de la organización adjudicataria y Osatek. Para ello, el adjudicatario garantizará:
 - o Que sus empleados son conocedores de que su relación laboral es únicamente con la empresa adjudicataria, introduciendo como anexo a sus contratos de trabajo cláusulas de salvaguarda.
 - o Que en caso alguno se permita, con carácter ordinario, dar instrucciones directas a su personal por parte del personal del sector público, para lo cual el licitador deberá disponer permanentemente de un supervisor que será el único interlocutor con Osatek, de forma que quede garantizado que el poder de dirección sobre dicho personal corresponde a la empresa adjudicadora, sin perjuicio de las facultades que la LCSP atribuye al órgano de contratación en lo relativo a la ejecución de los contratos.

c) Requerimientos de calidad y supervisión:

El adjudicatario se compromete a cumplir los requisitos cuantitativos de calidad que se establecen en el presente pliego:

- Porcentaje de atención: superior al 90%. En el caso de llamadas de alarma entrantes, será superior a un 98%.

- Nivel de servicio igual o superior al 80% de llamadas atendidas antes de 20"
- Tiempo medio de espera inferior a 20"
- Máximo de llamadas abandonadas 10%

Estos indicadores han de mantenerse estables durante todos los turnos de prestación del servicio, garantizando en cualquier caso el adjudicatario que en ninguna franja horaria el nivel de servicio será inferior al 75% de llamadas atendidas.

Para tener indicadores cualitativos de la adecuada ejecución del servicio se podrán utilizar diferentes sistemas:

- Resultados de las encuestas de calidad a los usuarios sobre su percepción del servicio
- Informes de quejas y reclamaciones de los usuarios sobre la prestación del servicio
- Quejas y reclamaciones del cliente interno, sobre la correcta ejecución del servicio.

El adjudicatario ha de realizar una adecuada supervisión de los niveles de calidad que permita garantizar la estabilidad de los mismos.

Los responsables de Osatek, tendrán acceso de manera permanente y sin necesidad de aviso previo, a la información necesaria que garantice que se cumplen los objetivos de calidad establecidos en el presente pliego. El adjudicatario elaborará y presentará a Osatek, los informes necesarios sobre la ejecución del servicio que se presentaran al menos mensualmente.

Se establecerá un sistema de reuniones periódicas entre los responsables de Osatek y los responsables de la empresa adjudicataria para analizar la consecución de los compromisos de calidad y resolución de posibles incidencias.

4.5 Integración del sistema de teleasistencia

El sistema de información base sobre el que se sustenta el servicio será "gestor de relaciones con los clientes", en adelante CRM, de Siebel. Osatek incorporará un módulo especial destinado a incorporar toda la información necesaria para la gestión de la teleasistencia.

La integración de la central de alarmas en Siebel será realizada por el adjudicatario.

Requisitos de esta integración incorporará:

- Permitirá la descentralización de operadores y coordinadores del servicio. Esto favorecerá la integración laboral de discapacitados físicos y la conciliación laboral y familiar, gracias al teletrabajo.
- Centralización de los servicios en una única plataforma.
- Atención de alarmas desde cualquier lugar, a través de tecnología de VoIP
- Plataforma multiprotocolo para la integración de la mayoría de las marcas líderes del mercado de dispositivos de teleasistencia.
- Acceso on-line a la información para la explotación de información.

- Trazabilidad del servicio.
- Simulación de facturación para la previsión presupuestaria.

4.6. Gestión del parque instalado

Las averías de los terminales, deberán ser resueltas en un plazo inferior a 48 horas.

5 REGISTROS DE USUARIOS Y ESTIMACIÓN DE ESCENARIOS DE SERVICIO:

5.1. Altas de usuarios

El censo de usuarios activos del servicio de teleasistencia y su ficha de datos será dada de alta en el CRM antes del 1 de julio de 2011. Previa a esta fecha se realizarán cargas parciales de usuarios para verificar el óptimo funcionamiento de los equipos instalados por el adjudicatario.

Las nuevas altas que se produzcan a partir de dicha fecha serán comunicadas diariamente por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. EL adjudicatario iniciará la prestación del servicio en un plazo inferior a los 15 días de que se le asigne un nuevo usuario.

5.2. Bajas

La prestación del servicio de teleasistencia finalizará en los siguientes supuestos:

- a) Por renuncia de la persona usuaria del servicio.
- b) Por fallecimiento de la persona usuaria del servicio.
- c) Por ingreso de la persona usuaria del servicio en un centro residencial de forma permanente.
- d) Por traslado de la residencia de la persona usuaria a un municipio fuera de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- e) Por incumplimiento de los deberes de la persona usuaria recogidos en la normativa aplicable.
- f) Por la modificación de las circunstancias que ocasionaron el reconocimiento de la condición de persona usuaria del servicio incluyendo la circunstancia sobrevenida de que la persona usuaria se encuentre imposibilitada o con dificultad grave para la correcta utilización del equipo de teleasistencia.
- g) Por la falta de pago del precio que en su caso corresponda abonar al usuario.

5.3. Escenarios

Los escenarios de actividad previstos en el año 2011 se sintetizan en los siguientes puntos:

- Número de usuarios: 24.500.
- Media de alarmas por usuario: de 6 a 8.
- Atención en domicilio ante emergencias sociales: 4,4% del total de llamadas

6 CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

El contenido de la propuesta técnica ira contenida exclusivamente en el Sobre B - Documentación técnica- y permitirá valorar los criterios de adjudicación no cuantificables automáticamente o que dependen de juicio de valor, de forma que se pueda efectuar una valoración adecuada de cada propuesta técnica.

Contendrá lo siguiente:

6.1 Infraestructura funcional

Se valorará el enfoque de la solución planteada, tanto la visión integral del proyecto como la solución propuesta. Deberá incluir, entre otros aspectos los siguientes:

- a) Plan de desarrollo de implantación del servicio de teleasistencia en los 3 territorios históricos.
- b) Un plan para la adquisición de nuevos equipos y de mantenimiento de los equipos instalados.

6.2 Infraestructura organizativa

Se valorarán las funcionalidades y modelo de procesos, coberturas horarias, adecuación del perfil del equipo humano, formación, metodología para fidelización de personal y similares, así como la descripción de los procesos operativos para el desarrollo del servicio: mapa de procesos y descripción de procesos operativos; y la descripción de procedimientos de alta, baja e incidencia del servicio.

6.3 Infraestructura tecnológica

Se valorará el equipo tecnológico aportado, su capacidad de logro de objetivos a las demandas del pliego relacionado tanto con el sistema de información como la plataforma tecnológica.

6.4 Plan de calidad

Se valorará la disponibilidad de acreditación de calidad expedido por organismo público o centro acreditador homologado, así como, garantía de respuesta a sistemas de estandarización de sistemas públicos relacionados con el objeto de la licitación.

6.5 Plan de implantación

Se valorará la planificación inicial de los trabajos que se deben realizar, marcando los hitos de puesta en marcha de cada uno de los servicios y detallando las tareas necesarias para la consecución de los mismos.

6.6 Mejoras

Los licitantes podrán presentar mejoras a los requisitos del presente pliego, tanto a nivel técnico y de nuevos servicios y funcionalidades como organizativo, orientadas al mejor cumplimiento de los objetivos de esta licitación, a incrementar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios. Las mejoras, que deberán estar suficientemente acreditadas y se valorarán conforme a lo establecido en los criterios de valoración de las propuestas. En el caso de que alguna mejora propuesta se encuentre en explotación, se

detallará la experiencia real indicando el tiempo de cada una y los usuarios o entidades que se han beneficiado de las mismas.

Las mejoras se puntuarán de manera diferente según sean: relacionadas con el plazo de ejecución. Relacionadas con los tiempos de respuesta. Relacionadas con las tasas de reclamación. Relacionados con la infraestructura técnica. Disponibilidad de un centro de contingencias.

7 SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PRECIO DE LICITACIÓN

7.1 Servicios incluidos

El adjudicatario de la presente licitación asumirá dentro de sus actividades:

- La adquisición de recursos materiales y licencias para la puesta en marcha del mismo, así como su instalación y configuración.
- El mantenimiento y operación de la infraestructura tecnológica instalada durante la ejecución del proyecto.
- La gestión del servicio de teleasistencia y CASS de manera ininterrumpida.
- El cobro del copago asignado al usuario social.
- Atención en el CASS de manera permanente 24x7x365 de las demandas o alertas de usuarios sociales.
- Atención de demandas de carácter sociosanitario evaluadas en un máximo de 10.000 horas anuales, facturando de manera independiente cada hora extra que se realice.

Quedan excluidos del objeto de este contrato:

- Los recursos tecnológicos que se utilicen de la infraestructura tecnológica de Osakidetza y de Osatek. A priori, se han identificado los siguientes:
 - CRM Siebel con los sistemas CTI.
 - Bus de integración
 - Centralita Siemens Hipath 8000.
 - El sistema de reconocimiento de voz (IVR)

El adjudicatario recibirá en el momento de su incorporación al servicio un lote de 2.000 equipos sin instalar. El coste de instalación de estos equipos, así como de aquellos que sean reubicados, se facturará con un importe equivalente a 90 días de servicio.

7.2 Informes

El adjudicatario hará entrega de un informe de seguimiento trimestral que incluya, como mínimo, la siguiente información:

- Nº de expedientes diferentes (nº de usuarios) que han permanecido en el servicio los 3 meses.

- Nº de expedientes diferentes que han causado baja durante los 3 meses
- Nº de llamadas recibidas y promedio de llamadas/usuario.
- Tiempo medio de espera para ser atendida por el operador.
- Nº de llamadas de seguimiento efectuadas
- Nº de emergencias en domicilio.
- Tiempo medio de espera entre la realización de la llamada y la atención efectiva en el domicilio.
- Nº de visitas de seguimiento efectuadas
- Nº de usuarios con servicio de gestión de agenda y promedio de llamadas/usuario.
- Número de averías registradas
- Tiempo medio de resolución de una avería.
- Duración media de una llamada de urgencia
- Duración media de una llamada de seguimiento
- Duración media de una visita de seguimiento.
- Duración media de una llamada en el servicio de gestión de agenda.

El adjudicatario se compromete además, a la medición de los siguientes indicadores:

- Porcentaje de atención:
- Nivel de servicio igual o superior al 80% de llamadas atendidas antes de 20"
- Tiempo medio de espera inferior
- Porcentaje de llamadas abandonadas.

Para tener indicadores cualitativos de la adecuada ejecución del servicio se podrán utilizaran diferentes sistemas:

- Resultados de las encuestas de calidad a los usuarios sobre su percepción del servicio
- Informes de quejas y reclamaciones de los usuarios sobre la prestación del servicio
- Quejas y reclamaciones del cliente interno del servicio tanto de la estructura social como la sanitaria, sobre la correcta ejecución del servicio.

El adjudicatario ha de realizar una adecuada supervisión de los niveles de calidad que permita garantizar la estabilidad de los mismos.

Los responsables de Osatek deberán tener acceso a la información necesaria que garantice que se cumplen los objetivos de calidad establecidos en el presente pliego. El adjudicatario elaborará y presentará a Osatek los informes necesarios sobre la ejecución del servicio que se presentaran al menos mensualmente.

Se establecerá un sistema de reuniones periódicas entre los responsables de Osatek, S.A. y los responsables del servicio para analizar la consecución de los compromisos de calidad

y resolución de posibles incidencias. A estas reuniones podrán acudir representantes de los Departamentos competentes en materia de asuntos sociales y/o sanidad.

8 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y LOS RECURSOS MATERIALES

Los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con el servicio contratado pertenecerán a Osatek.

Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines, fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de Osatek que se reserva todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los citados derechos.

9 PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Osatek quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

El Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco es responsable del fichero de asegurados, el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales es responsable del fichero de usuarios del servicio de teleasistencia y Osakidetza es responsable de los ficheros de pacientes, citas y consultas médicas, debidamente declarados ante la Agencia Vasca de Protección de Datos. El acceso a los datos que figuran en dichos registros resulta necesario para la realización de las tareas contratadas por Osatek, a la empresa adjudicataria del presente contrato, por lo que los responsables de los ficheros mencionados autorizan el acceso de la empresa contratada a los datos contenidos en dichos ficheros, a los exclusivos efectos de cumplir las obligaciones que por el presente contrato adquiere.

La empresa contratada, como consecuencia del cumplimiento del presente contrato, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3 y 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, asume la condición de encargado de tratamiento respecto de los datos procedentes de los ficheros anteriormente citado y que precise tratar para la prestación del servicio contratado.

La empresa contratada únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones recibidas por el responsable del fichero, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figura en el presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas ajenas. En el caso de que la empresa contratada o el personal de ella dependiente, en su calidad de encargado de tratamiento, destine los datos a otra finalidad, los comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones de este contrato, responderá personalmente de las infracciones legales en que pudiera incurrir.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del fichero, al igual que cualquier soporte o

documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, no pudiendo realizar, conservar ni utilizar ninguna copia.

La empresa contratada deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas previstas por el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y desarrolladas por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

ANEXO I
DIAGNOSTICO DE LA TELEASISTENCIA EN EUSKADI 2010

Julio, 2010

Análisis y plan de gestión y desarrollo del servicio de teleasistencia en la CAE

-Extracto del diagnóstico-

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Asuntos Sociales
10-20-00001-12-VF

ANTARES
consulting



2 Diagnóstico

El diagnóstico sobre la implantación y el desarrollo actual del servicio de teleasistencia en los distintos Territorios Históricos del País Vasco se ha realizado a partir de un análisis cuantitativo y un análisis cualitativo (1/5)

A	Análisis cuantitativo
<p>Legislación:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.▪ Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.▪ Norma española para la gestión del servicio de teleasistencia. UNE 158401. Diciembre 2007.▪ Decreto Foral 32/2008, de 18 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso al servicio público foral de teleasistencia y las condiciones de prestación del servicio (BOB, 82, 30/04/2008).▪ Acuerdo-Marco para la colaboración entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Asociación de Municipios Vascos para definir las condiciones de prestación del servicio de teleasistencia (13/02/2007).▪ Reglamento Municipal regulador de la teleasistencia. Ayuntamiento de Irun (BOG, 189, 26/09/2009).▪ Normativa reguladora de la prestación de Servicios de Ayuda a Domicilio de la Diputación Foral de Álava (BOTH, 133, 20/11/1998).▪ Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (BOTH, 127, 6/11/1998).	

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

2

2 Diagnóstico

El diagnóstico sobre la implantación y el desarrollo actual del servicio de teleasistencia en los distintos Territorios Históricos del País Vasco se ha realizado a partir de un análisis cuantitativo y un análisis cualitativo (2/5)

A	<i>Análisis cuantitativo</i>
<p>Pliegos de contratación empresas externas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz: Pliego técnico regulador del suministro de aparatos integrados para el programa de telealarma del servicio de ayuda a domicilio.▪ Diputación Foral de Álava: Pliegos de Cláusulas Administrativas y Técnicas que, como Ley fundamental del Contrato, registró el Concurso tramitado para adjudicar, mediante Procedimiento Abierto, el Suministro de Equipos de Teléfono Especial para Personas Mayores (Tele-Alarm) y la prestación del Servicio de Mantenimiento e Instalación/Desinstalación de los Equipos suministrados.▪ Diputación Foral de Gipuzkoa: Pliegos de cláusulas técnicas y administrativas que registrarán el contrato administrativo especial para la provisión, retirada, mantenimiento y asistencia técnica del equipo técnico necesario para la prestación del servicio de teleasistencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.▪ Diputación Foral de Gipuzkoa: Orden Foral 607/2007 de 6 de julio de 2007 por la que se aprueba y adjudica el expediente de contratación directa relativo al contrato del servicio de teleoperadores para la atención de personas usuarias del servicio de teleasistencia del Territorio Histórico de Gipuzkoa a Lanalden, S.A.▪ Diputación Foral de Bizkaia: Pliego de cláusulas administrativas y técnicas que registrarán la adjudicación del contrato de gestión de servicio público para la prestación del servicio de teleasistencia del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.	

2 Diagnóstico

El diagnóstico sobre la implantación y el desarrollo actual del servicio de teleasistencia en los distintos Territorios Históricos del País Vasco se ha realizado a partir de un análisis cuantitativo y un análisis cualitativo (3/5)

A	<i>Análisis cuantitativo</i>
<p>Memorias de actividad:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz: Memoria del Ayuntamiento 2009.▪ Diputación Foral de Álava: Memoria del Ayuntamiento 2008.▪ Diputación Foral de Gipuzkoa: Memoria del Departamento de Acción Social 2008.▪ Diputación Foral de Bizkaia: Memoria en cifras 2009 del Servicio de teleasistencia. <p>Contratos firmados con entidades sin ánimo de lucro:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz: Cruz Roja en Álava. Proyecto Ohea 2010.▪ Diputación Foral de Álava: Prórroga del convenio de colaboración suscrito entre el Instituto Foral De Bienestar Social, organismo autónomo adscrito al Departamento de Política Social y Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava y la Asociación Teléfono de Esperanza y Amistad de Álava para el desarrollo del Programa de Asistencia Telefónica Domiciliaria.▪ Diputación Foral de Álava: Asociación Teléfono De Esperanza y Amistad de Álava. Memoria 2009.▪ Diputación Foral de Gipuzkoa: Convenio de regulación de la colaboración entre el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Asociación de Ayuda en Carretera. (27/12/2008).	

2 Diagnóstico

El diagnóstico sobre la implantación y el desarrollo actual del servicio de teleasistencia en los distintos Territorios Históricos del País Vasco se ha realizado a partir de un análisis cuantitativo y un análisis cualitativo (4/5)

A	Análisis cuantitativo
<p>A partir de datos extraídos de las principales fuentes estadísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ EUSTAT ▪ INE ▪ IMSERSO <p>Otros documentos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa: Aspectos éticos del uso asistencial de dispositivos de localización para personas afectadas de demencia que viven en el domicilio. Comité de ética en Intervención Social de Gipuzkoa. (Marzo 2009). ▪ Diputación Foral de Bizkaia: Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio de teleasistencia. Informe General(2009). ▪ SOS Deiak: Principales datos sobre su actividad en relación a la prestación del servicio de teleasistencia. ▪ Informes sobre el servicio de telealarma elaborados por las 4 instituciones y SOS Deiak para el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. 	

2 Diagnóstico

Este análisis cuantitativo y cualitativo se ha sintetizado a través de la aplicación de la metodología DAFO



2 Diagnóstico

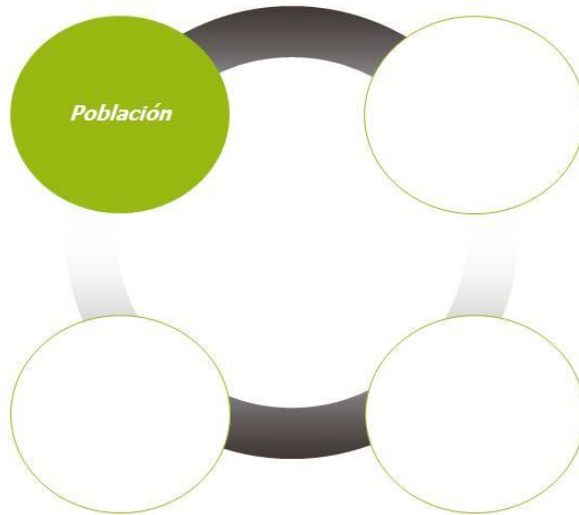
Las constataciones recogidas serán caracterizadas de forma visual, sintética y bidimensional (análisis interno y externo) utilizando la matriz DAFO

La matriz DAFO permite enfrentar las constataciones del entorno de los servicios actuales con sus constataciones internas. En el análisis se clasifican las constataciones diagnosticadas en función de si son internas o externas y si son favorables o adversas.

Análisis interno		Análisis externo	
Factores controlables por la organización		Factores no controlables por la organización	
Fortalezas	Debilidades	Amenazas	Oportunidades
Factores internos controlables por la organización (recursos humanos, económicos, áreas de negocio, etc.) que permiten a la organización obtener un beneficio.	Todos aquellos obstáculos y limitaciones internas que una organización tiene cuando la comparamos con organizaciones parecidas del mismo entorno.	Todos aquellos factores externos que podrían afectar a la organización, tanto en su desarrollo operativo como a largo plazo.	Todos aquellos factores externos que pueden ser beneficiosos para la organización y para la consecución de sus objetivos.
Factores positivos	Factores negativos	Factores negativos	Factores positivos

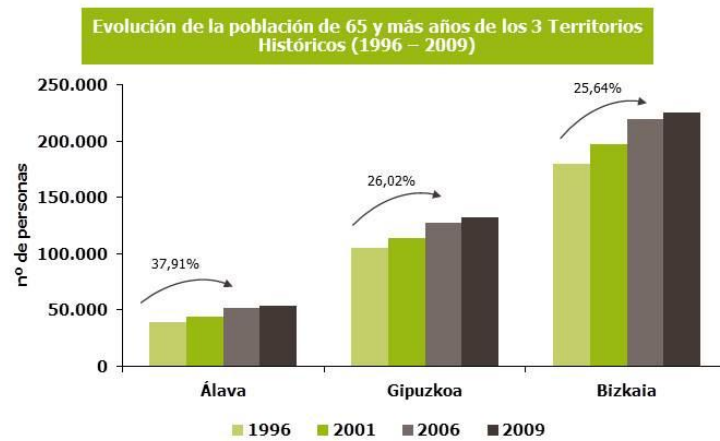
El análisis externo se basará en cuatro aspectos clave:





2 Diagnóstico

La población de 65 y más años de la CAPV ha incrementado en un 27% entre 1996 y 2009

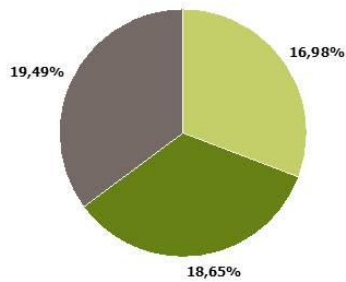


Fuente: EUSTAT. Censos de Población y Viviendas, Revisión del Padrón Municipal 2009.

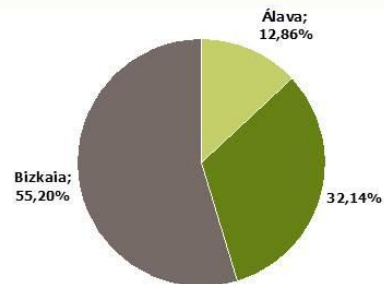
2 Diagnóstico

Bizkaia es el Territorio Histórico con un mayor porcentaje de personas mayores en relación a su población total y en relación al total de personas mayores de la CAPV

Peso de la población de 65 y más años sobre la población total de cada uno de los 3 Territorios Históricos (2009)



Distribución de la población de 65 y más años de los 3 Territorios Históricos (2009)



Fuente: INE. Revisión del Padrón Municipal 2009.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

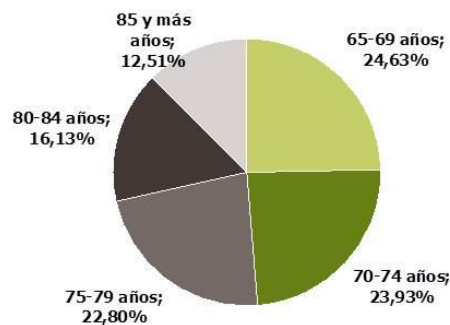
Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

11

2 Diagnóstico

El 28,64 % de las personas mayores de la CAPV tienen más de 80 años

Peso de la población de 65 y más años según grupos de edad en la CAPV (2009)



La distribución de la población mayor de 65 años por grupos de edad es muy similar en los tres Territorios Históricos

Fuente: INE. Revisión del Padrón Municipal 2009.

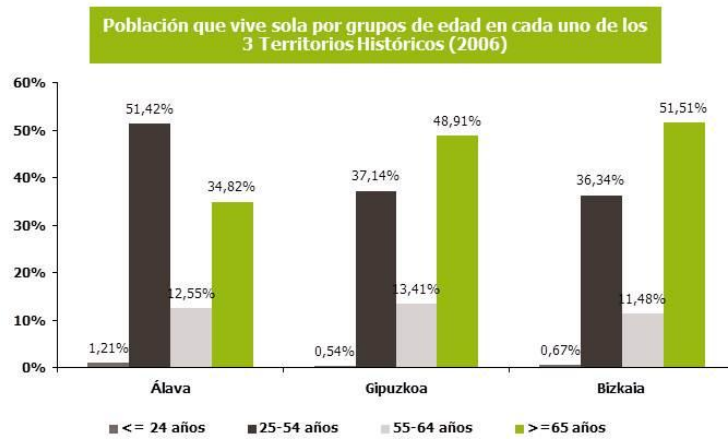
Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

12

2 Diagnóstico

Las personas que viven solas se concentran en los grupos de edad de 25 a 54 años y en los mayores de 65 años



Fuente: EUSTAT, Encuesta Demográfica 2006.

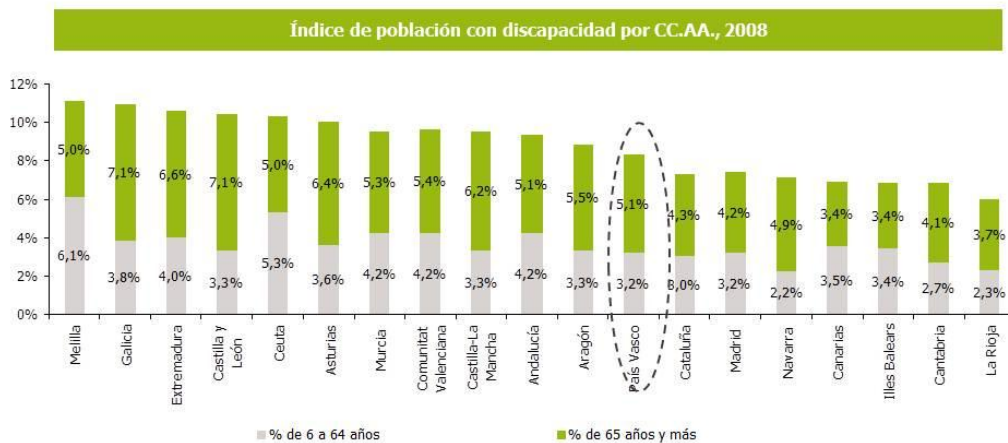
Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

13

2 Diagnóstico

La CAPV es una de las Comunidades Autónomas con un menor índice de población con discapacidad



Fuente: INE, Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud 2008.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

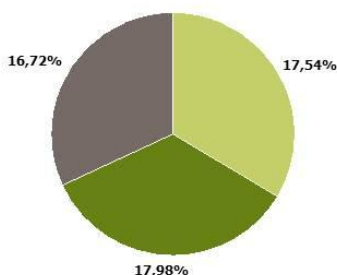
Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

14

2 Diagnóstico

Entre el 16 y el 18% de las personas con discapacidad viven solas

Población con discapacidad que vive sola en cada uno de los 3 Territorios Históricos (2008)



Fuente: INE. Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia 2008

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

15

2 Diagnóstico

El porcentaje de solicitudes de valoración de la dependencia de la CAPV con dictamen se sitúa por debajo de la media española

Número de solicitudes de valoración de la dependencia y número de dictámenes (1 de Abril de 2010)

ÁMBITO TERRITORIAL	POBLACIÓN TOTAL		SOLICITUDES		DICTÁMENES	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	8.302.923	17,76	359.893	28,6	312.677	86,88
Catalunya	7.475.420	15,99	194.826	15,48	193.483	99,31
Comunitat Valenciana	5.094.675	10,9	92.510	7,35	87.622	94,72
País Vasco	2.172.175	4,65	80.692	6,41	71.692	88,85
Castilla-La Mancha	2.081.313	4,45	73.643	5,85	63.574	86,33
Madrid (Comunidad de)	6.386.932	13,66	71.629	5,69	70.291	98,13
Castilla y León	2.563.521	5,48	69.433	5,52	62.891	90,58
Galicia	2.796.089	5,98	66.309	5,27	62.331	94
Aragón	1.345.473	2,88	42.914	3,41	38.175	88,96
Murcia (Región de)	1.446.520	3,09	39.121	3,11	37.203	95,1
Extremadura	1.102.410	2,36	34.698	2,76	27.036	77,92
Asturias (Principado de)	1.085.289	2,32	30.634	2,43	23.863	77,9
Canarias	2.103.992	4,5	27.577	2,19	21.227	76,97
Baleares (Illes)	1.095.426	2,34	20.291	1,61	17.612	86,8
Cantabria	589.235	1,26	19.981	1,59	19.880	99,49
Navarra (Comunidad Foral de)	630.578	1,35	19.189	1,52	18.062	94,13
Rioja (La)	321.702	0,69	11.920	0,95	11.522	96,66
Ceuta y Melilla	152.134	0,33	3.307	0,26	2.858	86,42
TOTAL	46.745.807	100,00	1.258.567	100,00	1.141.999	90,74

La CAPV ha presentado el 6,4% del total de solicitudes de valoración de la dependencia del conjunto del territorio español, situándose así en la cuarta posición con 80.692 solicitudes.

Sin embargo, el porcentaje de solicitudes con dictamen se sitúa por debajo de la media española, 88,8% vs. 90,7%.

Fuente: IMSERSO, Servicio de Estadísticas de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

16

2 Diagnóstico

La proporción de personas valoradas con Grado III en la CAPV se sitúa muy por debajo de la media española

Grados de Valoración de Dependencia (1 de Abril de 2010)								
ÁMBITO TERRITORIAL	GRADO III		GRADO II		GRADO I		SIN GRADO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	116.251	37,18%	96.128	30,74%	69.328	22,17%	30.970	9,9%
Aragón	17.152	44,93%	10.623	27,83%	7.211	18,89%	3.189	8,35%
Asturias (Principado de)	10.040	42,07%	5.820	24,39%	4.998	20,94%	3.005	12,59%
Baleares (Illes)	7.538	42,80%	5.364	30,46%	3.468	19,69%	1.242	7,05%
Canarias	11.860	55,87%	5.263	24,79%	2.773	13,06%	1.331	6,27%
Cantabria	8.264	41,57%	5.653	28,44%	3.789	19,06%	2.174	10,94%
Castilla y León	30.168	47,97%	16.376	26,04%	8.852	14,08%	7.495	11,92%
Castilla-La Mancha	25.506	40,12%	17.052	26,82%	14.343	22,56%	6.673	10,50%
Catalunya	82.601	42,69%	57.694	29,82%	37.048	19,15%	16.140	8,34%
Comunitat Valenciana	34.080	38,89%	25.241	28,81%	17.393	19,85%	10.908	12,45%
Extremadura	12.946	47,88%	6.678	24,70%	4.786	17,70%	2.626	9,71%
Galicia	30.631	49,14%	17.708	28,41%	10.058	16,14%	3.934	6,31%
Madrid (Comunidad de)	32.293	45,94%	19.964	28,40%	9.018	12,83%	9.016	12,83%
Murcia (Región de)	16.170	43,46%	9.933	26,70%	7.695	20,68%	3.405	9,15%
Navarra (Comunidad Foral de)	4.796	26,55%	5.404	29,92%	5.262	29,13%	2.600	14,39%
País Vasco	22.413	31,26%	19.611	27,35%	18.385	25,64%	11.283	15,74%
Rioja (La)	5.135	44,57%	2.924	25,38%	2.106	18,28%	1.357	11,78%
Ceuta y Melilla	920	32,19%	786	27,50%	659	23,06%	493	17,25%
TOTAL	468.764	41,05%	328.222	28,74%	227.172	19,89%	117.841	10,32%

La proporción de personas valoradas que han obtenido un Grado III representan el 31,26% del total de valoraciones, y se sitúa muy por debajo de la media española (41,05%)

La proporción de personas valoradas con Grado I y Sin Grado están por encima de la media española.

Fuente: IMSERSO, Servicio de Estadísticas de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

17

2 Diagnóstico

El 11,09% de personas beneficiarias de las prestaciones de la Ley de la Dependencia en la CAPV están recibiendo el servicio de teleasistencia

Personas beneficiarias con prestación de teleasistencia de la Ley de Dependencia (1 de Abril de 2010)				
ÁMBITO TERRITORIAL	Personas con prestaciones		Personas con teleasistencia	
	Nº	%	Nº	%
Andalucía	155.838	29,43%	45.870	29,43%
Aragón	21.506	0,00%	1	0,00%
Asturias (Principado de)	11.228	1,59%	179	1,59%
Baleares (Illes)	6.873	0,00%	0	0,00%
Canarias	7.157	0,00%	0	0,00%
Cantabria	11.578	0,15%	17	0,15%
Castilla y León	39.846	2,24%	893	2,24%
Castilla-La Mancha	29.931	17,35%	5.192	17,35%
Catalunya	91.222	4,10%	3.739	4,10%
Comunitat Valenciana	29.474	0,02%	7	0,02%
Extremadura	13.907	2,38%	331	2,38%
Galicia	30.694	0,40%	123	0,40%
Madrid (Comunidad de)	31.852	4,70%	1.497	4,70%
Murcia (Región de)	15.790	9,44%	1.490	9,44%
Navarra (Comunidad Foral de)	8.215	4,86%	399	4,86%
País Vasco	33.777	11,09%	3.746	11,09%
Rioja (La)	6.225	6,01%	374	6,01%
Ceuta y Melilla	1.497	4,68%	70	4,68%
TOTAL	546.610	63,928	63.928	11,70

El 11,09% de las personas beneficiarias de alguna prestación, están recibiendo el servicio de teleasistencia, situándose en la línea de la media del territorio español

Fuente: IMSERSO, Servicio de Estadísticas de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

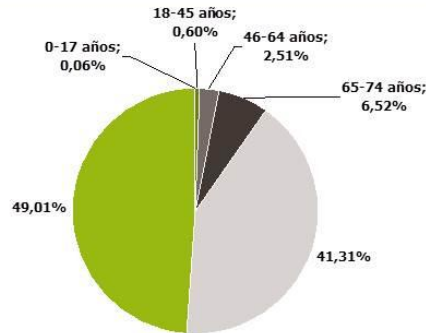
Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

18

2 Diagnóstico

Prácticamente el 50% de las personas beneficiarias de las prestaciones de teleasistencia de la Ley de Dependencia tienen 85 y más años

Personas beneficiarias con prestación de teleasistencia de la Ley de Dependencia por grupos de edad (acumulado 2007 - 2010)



El siguiente grupo beneficiario de la prestación de teleasistencia son las personas entre 75 y 84 años.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco.

Antares Consulting, S.A.
 Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
 10-20-00001-12-VF / Informe global

19



Antares Consulting, S.A.
 Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
 10-20-00001-12-VF / Informe global

20

2 Diagnóstico

El actual marco legislativo impulsa el desarrollo y crecimiento de los servicios sociales en la CAPV y en concreto del servicio de teleasistencia

1 Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

“Tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la **promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia**, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español.”

- El **artículo 15 Catálogo de servicios** establece los servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia, entre los cuales se contempla el servicio de teleasistencia.
- El **artículo 22** establece que el **Servicio de teleasistencia** debe facilitar asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio. Este servicio se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención.

Fuente: Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

21

2 Diagnóstico

El actual marco legislativo impulsa el desarrollo y crecimiento de los servicios sociales en la CAPV y en concreto del servicio de teleasistencia

2 Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

“El objeto de la presente Ley es promover y garantizar en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco el **derecho a las prestaciones y servicios de servicios sociales** mediante la regulación y ordenación de un Sistema Vasco de Servicios Sociales de carácter universal.”

- Según el **Artículo 22** entre los servicios y prestaciones económicas incluidas en el **Catálogo del Sistema Vasco de Servicios Sociales** de la Comunidad Autónoma del País Vasco se incluye el servicio de teleasistencia
- El **Artículo 27**: Organización y estructura del Sistema Vasco de Servicios Sociales establece que la provisión y prestación de los Servicios Sociales de atención primaria se garantizará desde los servicios sociales municipales, **con la salvedad del servicio de teleasistencia, que recaerá en el Gobierno Vasco**, de acuerdo con la distribución competencial prevista en el capítulo I del título III.

Fuente: Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

22

2 Diagnóstico

El actual marco legislativo impulsa el desarrollo y crecimiento de los servicios sociales en la CAPV y en concreto del servicio de teleasistencia

3 Norma española para la gestión del servicio de teleasistencia.

El comité técnico AEN/CTN 158 elaboró la norma reguladora del servicio de teleasistencia con el fin de especificar los **requisitos mínimos que debe cumplir un servicio de teleasistencia** para garantizar la prestación de dicho servicio con calidad.

Según esta norma, la teleasistencia es un servicio de carácter social que, haciendo uso de la tecnología adecuada, ofrece de forma permanente a la persona usuaria, una **respuesta inmediata ante determinadas eventualidades**, bien directamente o movilizándolo otros recursos, humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes en la comunidad con la finalidad de:

- Favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno cotidiano, procurando su seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias.
- Promover el contacto con su entorno sociofamiliar.

Fuente: Norma española para la gestión del servicio de teleasistencia, UNE 15840.1. Diciembre 2007.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

23

2 Diagnóstico

El contenido del servicio en cada uno de los tres Territorios Históricos es parecido pero presenta algunos matices (1/2)

4 Normativas forales del servicio de teleasistencia.

Instituciones	Contenido del servicio
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio de Teleasistencia es una prestación que forma parte del Servicio de Ayuda a Domicilio. • El Servicio se define como una prestación técnica constituida por un sistema de transmisión telefónica capaz de desencadenar una llamada de emergencia que pone al usuario/a en contacto con S.O.S-DEIAK.
Diputación Foral de Álava	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio de Teleasistencia es una prestación que forma parte del Servicio de Ayuda a Domicilio. • El Servicio se define como una prestación técnica, complementaria de la Ayuda a Domicilio, que consiste en la instalación en el domicilio del usuario/a de un equipo telefónico especial, capaz de desencadenar una llamada de emergencia que pone al usuario/a en contacto con los servicios de protección ciudadana, sanitarios y sociales.

Fuente: Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (BOTH, 127, 6/11/1998).
Normativa reguladora de la prestación de Servicios de Ayuda a Domicilio de la Diputación Foral de Álava (BOTHÁ, 133, 20/11/1998)

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

24

2 Diagnóstico

El contenido del servicio en cada uno de los tres Territorios Históricos es parecido pero presenta algunos matices (2/2)

4 Normativas forales del servicio de teleasistencia.	
Instituciones	Contenido del servicio
Diputación Foral de Gipuzkoa	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación y mantenimiento de los equipos de teleasistencia. • Atención e información sobre el uso y características de los equipos a las personas usuarias. • Atención de las situaciones de emergencia (sanitarias o de otro tipo, incendios, robos, etc.) movilizando los recursos comunitarios procedentes. • Orientación a recursos básicos de atención social. • Seguimiento especial por medio de una llamada telefónica para interesarse por la situación de las personas usuarias que hayan sido atendidas por un caso de emergencia. • Al menos dos llamadas telefónicas anuales a todas las personas usuarias para realizar un ejercicio de comprobación tanto del funcionamiento del equipo instalado en el domicilio como de la habilidad de la persona para utilizarlo.
Diputación Foral de Bizkaia	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación y mantenimiento de los equipos de teleasistencia. • Atención e información sobre el uso y características de los equipos a las personas usuarias. • Atención de las situaciones de emergencia (sanitarias o de otro tipo, incendios, robos, etc.) movilizando los recursos comunitarios procedentes. • Atención y seguimiento de las situaciones de necesidad social (crisis personales, soledad, angustia, caídas, etc.) y en sus caso, atención domiciliaria a las mismas mediante unidades móviles. • Formación y gestión de agendas de las personas usuarias (consultas médicas, ingesta de medicamentos, realización de gestiones, etc.). • Información sobre recursos sociales existentes de utilidad para las personas usuarias e información, en general, de interés para las mismas.

Fuente: Acuerdo-Marco para la colaboración entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Asociación de Municipios Vascos para definir las condiciones de prestación del servicio de teleasistencia (13/02/2007)
Reglamento Municipal regulador de la teleasistencia. (BOG, 189, 26/09/2009)
Decreto Foral 32/2008, de 18 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso al servicio público foral de teleasistencia y las condiciones de prestación del servicio (BOG, 82, 30/04/2008)

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

25

2 Diagnóstico

Sinergias entre servicios de la nueva cartera de servicios sociales

Actualmente el Gobierno Vasco está trabajando en la definición de la nueva cartera de servicios sociales, única para todo el territorio de la CAPV. Se prevé su aprobación en Octubre de 2010.

En esta definición se incluye:

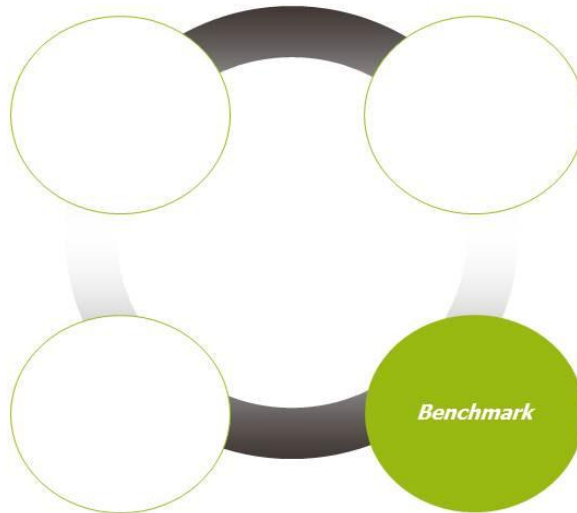
- La competencia, normalmente de los municipios y las diputaciones forales.
- La definición y objetivos
- Las prestaciones que articula
- El nivel de atención
- El tipo de servicio
- Los requisitos de acceso
- La participación económica de las personas usuarias

Con la definición de la nueva cartera se presenta una oportunidad de encontrar sinergias entre todos los servicios con la teleasistencia.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

26



2 Diagnóstico

Benchmarking de experiencias nacionales e internacionales

La revisión de modelos de servicio de teleasistencia se ha centrado en experiencias que aporten valor añadido al desarrollo actual del servicio en la CAPV, sobretudo en aspectos como el desarrollo del servicio (I+D).

En este contexto, los modelos de buenas prácticas que se presentan son:

1. La Comunidad Andaluza
2. El Ayuntamiento de Madrid
3. Reino Unido
4. Francia

2 Diagnóstico

Andalucía destaca por su cooperación en proyectos europeos de I+D
(1/2)

Nombre y descripción		CCAA / País
<p>Servicio de Teleasistencia: Soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas.</p>		Andalucía
Requisitos de acceso	Sistema de contratación de prestadores	Régimen de compatibilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Persona que habite en un domicilio particular. • Disponer de línea telefónica fija. • Conformidad de la persona que habita en el domicilio. 	Concurso público, único prestador	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Ayuda a Domicilio • Servicio de Centro de Día • Servicio de Centro de Noche • Prestación económica vinculada al servicio (salvo el servicio de atención residencial) • Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales • Prestación económica de asistencia personal

2 Diagnóstico

Andalucía despunta por su cooperación en proyectos europeos de I+D
(2/2)

Sistemas de calidad	Financiadores / Sistema copago
-	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa: 18€/mes • Personas entre 16 y 65 años con grado de minusvalía igual o superior al 65%: GRATIS. • Personas con discapacidad usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia: Bonificación del 40%.
Participación en proyectos internacionales (I+D)	
<ul style="list-style-type: none"> • SOPRANO: El objetivo de este proyecto es diseñar nuevos sistemas de ambiente de vida asistida en Europa, de forma que sean sistemas cómodos de usar y a un precio ajustado, con el fin de que las personas mayores puedan vivir con autonomía un mayor tiempo. • Commonwell: Proyecto europeo que tiene como objetivo proporcionar un servicio integrado de alta calidad para la asistencia social y los servicios de emergencia, de modo que la persona usuaria pueda acceder a ambos servicios a la vez. • ICT & AGEING: El objetivo del estudio es identificar y comprender las barreras del mercado que en la actualidad dificultan la asimilación de las TIC en el ámbito de la vida independiente y el envejecimiento activo en Europa. 	
Presupuesto anual	
885.408,36 €	

2 Diagnóstico

En el Ayuntamiento de Madrid destaca la convivencia de tres empresas prestadoras del servicio que actúan en zonas distintas (1/2)

Nombre y descripción		CCAA / País
<p>Servicio de Teleasistencia: Soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas. Puede incluir la instalación de dispositivos periféricos (detector de caídas, gas, humos, GPS, etc.)</p>		Ayuntamiento de Madrid
Objetivos del servicio	Requisitos de acceso	Sistema de contratación de prestadores
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad. • Garantizar comunicación interpersonal 24h. • Potenciar autonomía. • Prevenir situaciones de riesgo. • Proporcionar atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar empadronado en Madrid. • Disponer de línea telefónica fija. • No padecer enfermedad psíquica o discapacidad sensorial que impida la utilización de un dispositivo. • Realizar la solicitud del servicio con aceptación de condiciones. • Firma del documento de conformidad. • Firma del documento de declaración jurada de ingresos para los demandantes. • Aceptar que el dispositivo podría ser retirado • Autorización a la entidad prestadora a la instalación del dispositivo, acceder al domicilio en caso de emergencia y requerir la presencia de aquellos servicios de urgencia que permitan solucionar la situación. 	Concurso público, varios prestadores divididos en zonas

2 Diagnóstico

En el Ayuntamiento de Madrid destaca la convivencia de tres empresas prestadoras del servicio que actúan en zonas distintas (2/2)

Empresas prestadoras del servicio	Financiadores / Sistema copago
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Teleasistencia • Personalia • ASISPA 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa: 21€/mes aprox. • Personas entre 65 y 79 años: Será GRATIS cuando no supere la pensión máxima contributiva. En caso de superarla, abonará el coste total del servicio. • Personas mayores de 80 años: GRATIS. • Personas menores de 65 con situaciones especiales de discapacidad: Igual que las personas mayores de 65 años. • Las llamadas emitidas por el usuario/a son a cargo del mismo.
Sistemas de calidad	Presupuesto anual
<p>Indicadores de calidad:</p> <p>Uniformidad de criterios en todo el territorio, prestación continua, comprobación de aparatos cada 15 días, operador de referencia para cada usuario/a, formación del personal, valoración mínima usuario/a (8 de 10).</p>	120M€ (se incluye en el presupuesto del servicio de SAD)

2 Diagnóstico

En Escocia destacan servicios de teleasistencia avanzados así como programas e iniciativas innovadoras (1/2)

Nombre y descripción	CCAA / País
<ul style="list-style-type: none"> • Social alarms (First generation telecare): Soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas. • Telecare (Second generation telecare): Servicio mejorado (detectores de humo, sensores de movimiento, detectores de inundaciones...). Una vez establecidas las telealarmas, la teleasistencia se está erigiendo como la corriente principal. • Telehealth (Third generation telecare): Surgido gracias a los avances y mejoras en redes inalámbricas y audiovisuales (potencial virtual). Da la posibilidad de realizar consultas virtuales y conduce al usuario/a a mayores posibilidades. 	Reino Unido (Escocia)
Objetivos del servicio	
<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el número de admisiones en las urgencias hospitalarias. • Reducir la institucionalización en residencias. • Reducir la presión sobre los cuidadores informales. • Diversificar el perfil de personas atendidas por los servicios de teleasistencia. • Soporte para garantizar la contratación en servicios de teleasistencia. • Identificar resultados locales, incluyendo ahorros en eficiencia. 	

2 Diagnóstico

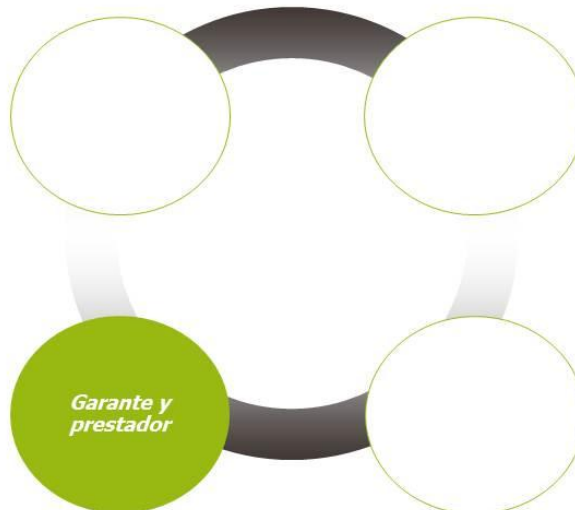
En Escocia destacan servicios de teleasistencia avanzados así como programas e iniciativas innovadoras (2/2)

Fomento de Programas/Iniciativas/Pruebas piloto
<ul style="list-style-type: none"> • The Telecare Development Programme (Escocia): Programa totalmente financiado por el Gobierno escocés con el objetivo de desarrollar y ampliar soluciones de teleasistencia para cubrir las necesidades de acuerdo con los perfiles potenciales. El programa permite que un mayor número de personas puedan seguir viviendo en sus casas. • Remote Nurse (R.U.): Programa puesto en marcha por los departamentos de salud de los distintos países que forman el Reino Unido con el fin de mejorar las tipologías de dispositivos médicos para la telemedicina. • Gloucester Smart Home (R.U.): Este proyecto ha desarrollado una prueba piloto de domótica para personas con demencia, con diversos sistemas de seguridad para el hogar. Fue apoyado por una subvención de EPSRC como parte del programa EQUAL del Reino Unido, así como la Cámara Barnwood y los Servicios Sociales de Gloucester. • Northampton Safe at Home Project (Inglaterra y Gales): Este programa piloto se creó para evaluar si la tecnología de asistencia puede ayudar a las personas con demencia para seguir viviendo de manera independiente durante más tiempo. Una vez finalizada esta prueba, se desarrollaron servicios de asistencia aumentando el número de casas piloto en Inglaterra y Gales. • SAPHE (R.U.): El objetivo de este programa era desarrollar una nueva generación de redes de teleasistencia con sensores inalámbricos en miniatura que permitiesen el monitoreo inteligente con una discreta pero continua asistencia sanitaria.
Financiadores / Sistema copago
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa: 10-25€/mes en función de proveedor y/o ubicación. • Será GRATIS a partir de un nivel máximo de ingresos.

2 Diagnóstico

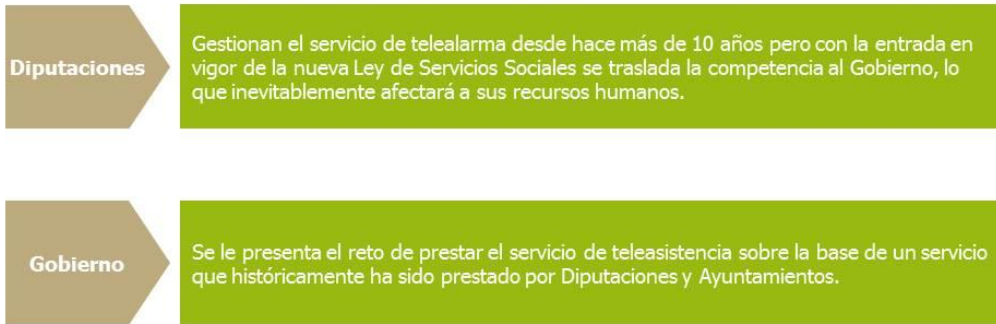
Pese a que la teleasistencia en Francia no se da aún en todo el territorio, sí que sobresalen en pruebas piloto en telemedicina

Nombre y descripción	CCAA / País
<p>Servicio de Telealarma y Teleasistencia: Soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas. Ambos servicios están disponibles aunque no en todas partes del país. Por otro lado, sí que se realizan numerosas pruebas piloto en telemedicina gracias a la financiación de diversos programas nacionales.</p>	<p>Francia</p>
<p>Programas y pruebas piloto</p> <ul style="list-style-type: none"> • H2AD: Se trata de una plataforma piloto de teleasistencia médica en caso de una emergencia. Este servicio es proporcionado por una empresa privada durante las 24 horas. En el caso de una emergencia, un médico se ocupa del seguimiento. • Telemedom: Prueba piloto de telemedicina y telemedicina de investigación que incluye detección de caídas. • Gardien Project: Otro ensayo piloto que incluye tanto la teleasistencia y telemedicina. Está a cargo del Hospital Geriátrico de Grenoble, que incluyó 50 pacientes con Alzheimer. • TLEMD GIP RTR Midi Pyrenees: Un proyecto piloto con la participación de un gran número de actores, por ejemplo, autoridades regionales, clínicas privadas y la vivienda instalaciones protegidas, que incluye varias aplicaciones como el teletrabajo, teleformación y la teleasistencia. • Teleregia: Proyecto piloto que participan diversos agentes (servicios sociales de París, cuidadores y hospitales) que incluye aplicaciones como la teleconsulta, la teleseguimiento y la teleformación. • Ailisa: Proyecto de investigación para el desarrollo de sensores en el ámbito de la salud. 	
<p>Financiadores / Sistema copago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifa promedio: 25€/mes en función de proveedor y/o ubicación. • Será GRATIS para las personas que sean elegibles de recibir beneficios sociales. • En algunos departamentos existen bonificaciones del 50%. 	



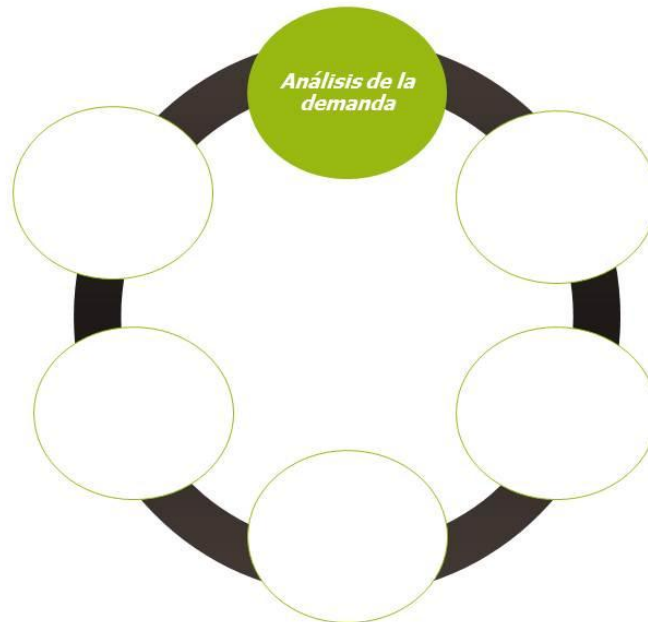
2 Diagnóstico

En el actual marco competencial, Gobierno y Diputaciones se mueven en contextos e intereses diferentes



El análisis interno se basará en 6 aspectos clave:

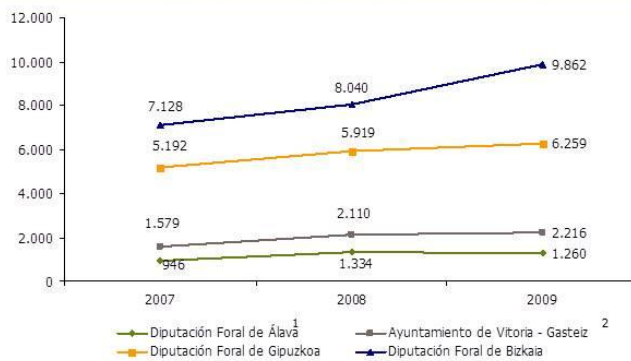




2 Diagnóstico

El número de personas usuarias del servicio de teleasistencia ha ido incrementando en los últimos 3 años hasta llegar a casi 20.000 en el 2009

Evolución del número de personas usuarias del servicio de teleasistencia en las 3 Diputaciones Forales y en el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz a 31 de diciembre (2007 – 2009)



Bizkaia es la Diputación Foral que atiende a un mayor número de usuarios (9.862), seguido de Gipuzkoa (6.259), mientras que Álava se sitúa en última posición con 2.216 personas usuarias atendidas por el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz y 1.260 por la Diputación Foral.

¹ Para el cálculo del número de personas netas a 31 de diciembre de la Diputación de Álava se ha aplicado el índice del número de personas usuarias acumuladas sobre el número de hogares acumulados para cada año.

² Para obtener el número total neto de personas usuarias del Ayuntamiento de Vitoria se ha sumado el número de personas usuarias al número de apartamentos tutelados con telealarma, asumiendo que en cada apartamento sólo vive una persona usuaria.

Fuente: Datos facilitados por las 4 Diputaciones Forales y el Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz.

2 Diagnóstico

Los aparatos de telealarma se instalan mayoritariamente en domicilios particulares

Proporción de personas usuarias del servicio de teleasistencia en las 3 Diputaciones Forales y en el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz en función del tipo de alojamiento (2009)

	Domicilio particular	Apartamento tutelado (o similar)
Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz	93,0%	7,0%
Diputación Foral de Álava*	95% -99%*	5% - 1%*
Diputación Foral de Gipuzkoa	99,7%	0,3%
Diputación Foral de Bizkaia	100%	0%

El Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz, es la institución que presenta un mayor porcentaje de personas usuarias del servicio de teleasistencia que viven en apartamentos tutelados.

* Estos % son aproximativos extraídos de la entrevista mantenida con el Instituto Foral de Bienestar Social por no disponer del número absoluto.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

41

2 Diagnóstico

Durante el año 2009, SOS Deiak e IGON atendieron más de 122.000 llamadas procedentes de personas usuarias del servicio de teleasistencia, con un media de 6,3 llamadas por persona usuaria

Número de personas usuarias y de llamadas del servicio de teleasistencia atendidas por SOS Deiak en los Territorios Históricos de Álava y Gipuzkoa y por IGON en Bizkaia (2009)

	Territorio Histórico de Álava	Territorio Histórico de Gipuzkoa	Territorio Histórico de Bizkaia	TOTAL
Número de personas usuarias	3.476	6.259	9.862	19.579
Número de llamadas	14.944	30.912	76.922 ¹	122.778
Número medio de llamadas por persona usuaria	4,30	4,94	7,80	6,27

Bizkaia es el Territorio Histórico con un mayor número de personas usuarias del servicio de teleasistencia, número de llamadas atendidas y, en consecuencia, mayor número medio de llamadas por persona usuaria (7,8). Le sigue Gipuzkoa con una media de 5,42 y por último Álava con 3,56 llamadas por persona usuaria.

¹Estas son llamadas generadas exclusivamente por la persona usuaria. Además, IGON hace llamadas a petición de la central, por visitas del personal técnico y llamadas técnicas que junto con las realizadas por las personas usuarias suman un total de 118.763 llamadas.

Fuente: SOS Deiak y Memoria del Servicio de Teleasistencia de la Diputación Foral de Bizkaia 2009.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

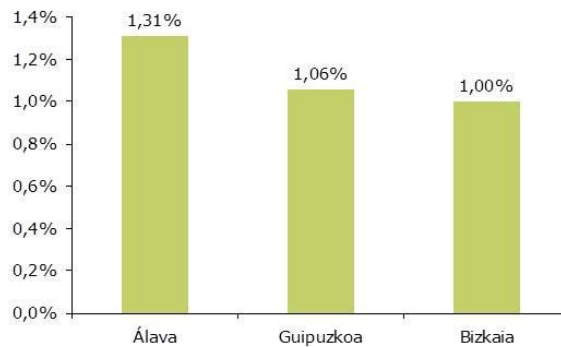
Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

42

2 Diagnóstico

La cobertura del servicio de teleasistencia sobre la población de 18 y más años oscila entre el 1,31% de Álava y el 1% de Bizkaia

Cobertura del servicio de teleasistencia sobre la población 18 y más años en cada uno de los tres Territorios Históricos de la CAV(2009)



Fuente: Elaboración propia a partir de INE. Revisión del Padrón municipal 2009. .

Antares Consulting, S.A.
 Servicios sociales y sociosanitarios

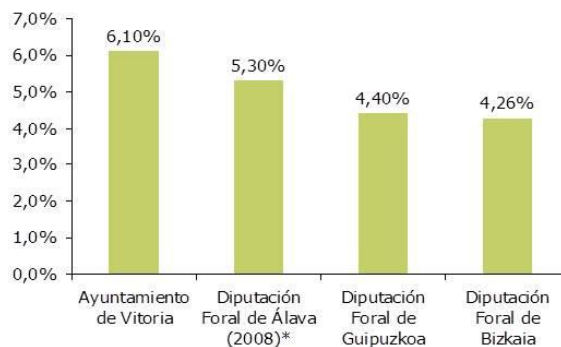
Departamento de Empleo y Servicios Sociales
 10-20-00001-12-VF / Informe global

43

2 Diagnóstico

La cobertura del servicio de teleasistencia sobre la población mayor de 65 años oscila entre el 6,1% del municipio de Vitoria y el 4,26% de Bizkaia

Cobertura del servicio de teleasistencia sobre la población mayor de 65 años en cada uno de los tres Territorios Históricos de la CAPV y en el municipio de Vitoria (2009)



* Para el cálculo se ha restado la población del municipio de Vitoria al de la población total del TH de Álava y se ha trabajado con datos 2008 por no disponer datos más actualizados.
 Fuente: Elaboración propia a partir de INE. Revisión del Padrón municipal 2009, Memoria 2009 del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz y Memoria 2008 del Instituto Foral de la Diputación Foral de Álava.

Antares Consulting, S.A.
 Servicios sociales y sociosanitarios

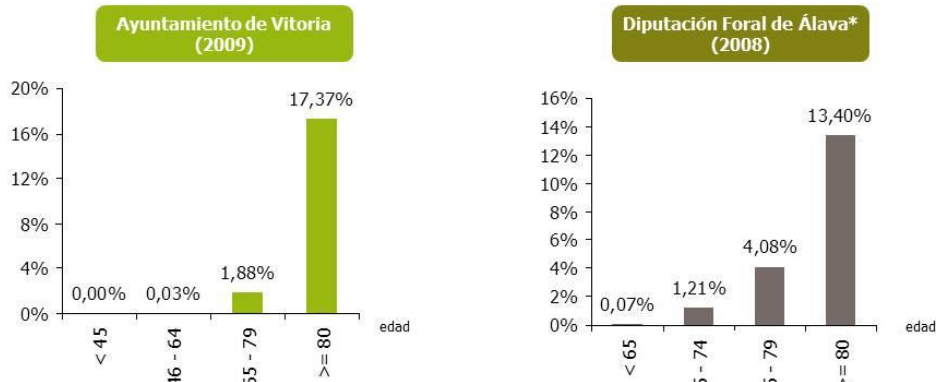
Departamento de Empleo y Servicios Sociales
 10-20-00001-12-VF / Informe global

44

2 Diagnóstico

La cobertura del servicio de teleasistencia sobre la población de 80 y más años en el Territorio Histórico de Álava es mayor en el municipio de Vitoria respecto a Álava

Cobertura del servicio de teleasistencia por grupos de edad (1/2)



* Para el cálculo se ha restado la población del municipio de Vitoria al de la población total del TH de Álava y se ha trabajado con datos 2008 por no disponer datos más actualizados.
Fuente: Elaboración propia a partir de INE. Revisión del Padrón municipal 2009, Memoria 2009 del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz y Memoria 2008 del Instituto Foral de la Diputación Foral de Álava.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

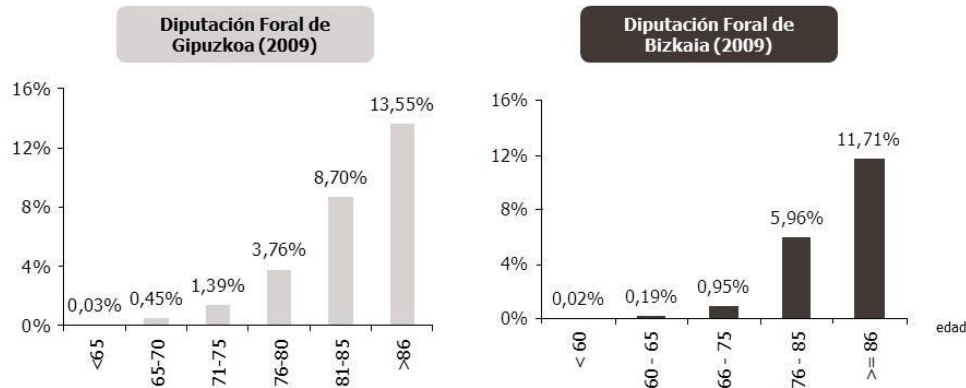
Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

45

2 Diagnóstico

La cobertura del servicio de teleasistencia sobre la población mayor de 86 años se sitúa en un 13,55% en Gipuzkoa y en un 11,7% en Bizkaia

Cobertura del servicio de teleasistencia por grupos de edad (2/2)



Fuente: Elaboración propia a partir de INE. Revisión del Padrón municipal 2009, Memoria 2009 del Servicio de Teleasistencia de la Diputación Foral de Gipuzkoa y Memoria 2009 del Servicio de Teleasistencia de la Diputación Foral de Bizkaia.

Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

46

2 Diagnóstico

Perfiles y requisitos

Ayuntamiento de Vitoria	
Perfil personas usuarias	Colectivo de población mayor de 65 años que requiere del apoyo de terceras personas en el desempeño de las Actividades de la Vida Diaria para continuar en su entorno residencial habitual. La determinación del grado de autonomía/dependencia en los Servicios Sociales Municipales viene dada por la aplicación de la Escala GERONTE que mide el conjunto de Actividades Instrumentales de la Vida Diaria.
	Familias con déficits en la atención de menores debido básicamente a tres tipos de problemáticas: insuficiencia significativa de cuidador principal, crisis evolutivo-social e inadecuación significativa del cuidador principal. Un tercer grupo comprensivo de aquellas situaciones no específicamente recogidas en los apartados anteriores, pero que suponen una quiebra, de carácter temporal, en un sistema normalizado de vida y que necesite de un apoyo para prevenir un proceso de deterioro que pudiera ser irreversible.
Requisitos de acceso	Quedan excluidas las personas con demencia por no estar capacitadas para la utilización correcta y adecuada del equipo de teleasistencia.
	Tener la residencia efectiva en el municipio de Vitoria - Gasteiz y estar empadronado con al menos un año de antelación a la fecha de presentar la solicitud.
	Quedan excluidas del campo de atención y sólo mientras no se produzcan las transferencias desde el Ente Foral, aquellas personas que residiendo en el municipio de Vitoria-Gasteiz, presente una situación de discapacidad física/psíquica de alta dependencia (tipologías I, II y III de la escala Geronte en el caso de mayores; minusvalías en general).
	Presentar la documentación solicitada. Informe favorable de los servicios técnicos

2 Diagnóstico

Perfiles y requisitos

Diputación Foral de Álava	
Perfil personas usuarias	Personas mayores afectadas por distintos grados de invalidez, carezcan o no dispongan del suficiente apoyo familiar, viven solas o estén aisladas.
	Personas con dependencia que viven solas o están aisladas.
	Personas con discapacidad cuyo grado de afectación impida o dificulte su normal desenvolvimiento personal e integración social. Familias cuya situación socio-económica o problemática individual conlleve un alto riesgo para el normal desarrollo de sus hijos.
Requisitos de acceso	Quedan excluidas las personas con demencia por no estar capacitadas para la utilización correcta y adecuada del equipo de teleasistencia.
	Ser usuario/a del Teléfono de Emergencia para los casos pertenecientes al Municipio de Vitoria - Gasteiz. Para el resto del Territorio este requisito no es imprescindible.
	Tener la residencia efectiva en el Territorio Histórico de Álava, a excepción de las personas residentes en el municipio de Vitoria-Gasteiz no dependientes.
	Presentar la documentación solicitada. Informe favorable de los servicios técnicos.

2 Diagnóstico

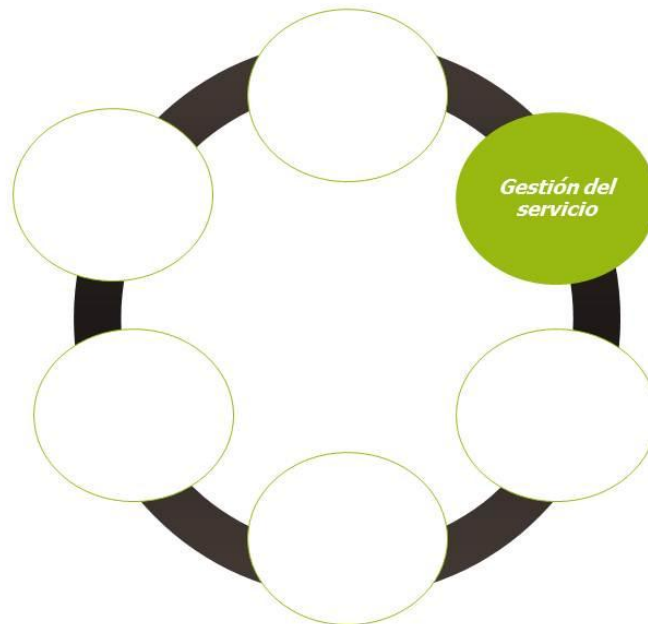
Perfiles y requisitos

Diputación Foral de Gipuzkoa	
Perfil personas usuarias	Personas que vivan solas o permanezcan solas la mayor parte del día y se encuentren en una situación de riesgo, desprotección, dependencia y/o discapacidad, y en su caso, sus cuidadores.
	Las personas que a juicio de los servicios sociales municipales se encuentren en situación de desprotección, dependencia y/o discapacidad y, pese a no vivir o permanecer solas la mayor parte del día, forman parte de un núcleo o unidad de convivencia cuyos integrantes se encuentren asimismo en situación de desprotección, dependencia y/o discapacidad.
Requisitos de acceso	Tener la residencia efectiva en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.
	Podrán acceder al servicio aquellas personas que no cumpliendo el requisito anterior se encuentren en alguna de estas circunstancias: 1. Persona que se traslada a cualquier municipio de Gipuzkoa y que en el municipio de procedencia era, hasta la fecha del traslado, beneficiaria del servicio de teleasistencia. 2. Encontrarse a juicio de los servicios sociales municipales en situación de alto riesgo y/o excepcional.
	Estar capacitadas para la utilización correcta y adecuada del equipo de teleasistencia.
	Asumir el compromiso de permitir el acceso al domicilio de los diferentes agentes colaboradores.
	Autorizar a los servicios sociales municipales, para que los datos y documentos, incluidos los sanitarios, obrantes en el expediente correspondiente a la persona usuaria, puedan ser cedidos a la Diputación Foral de Gipuzkoa, al Gobierno Vasco, a Osakidetza y, en su caso, a la entidad adjudicataria del servicio de teleasistencia, a fin de prestar correcta y adecuadamente el mismo.
	Autorizar a los servicios sociales para verificar y cotejar los datos económicos declarados con los tributarios y de seguridad social, con la finalidad, en su caso, de proceder a la liquidación de la aportación que se determine. Quedarán excluidas aquellas personas solicitantes del mismo que se encuentren imposibilitadas o con dificultad grave para la correcta y adecuada utilización del equipo de teleasistencia.

2 Diagnóstico

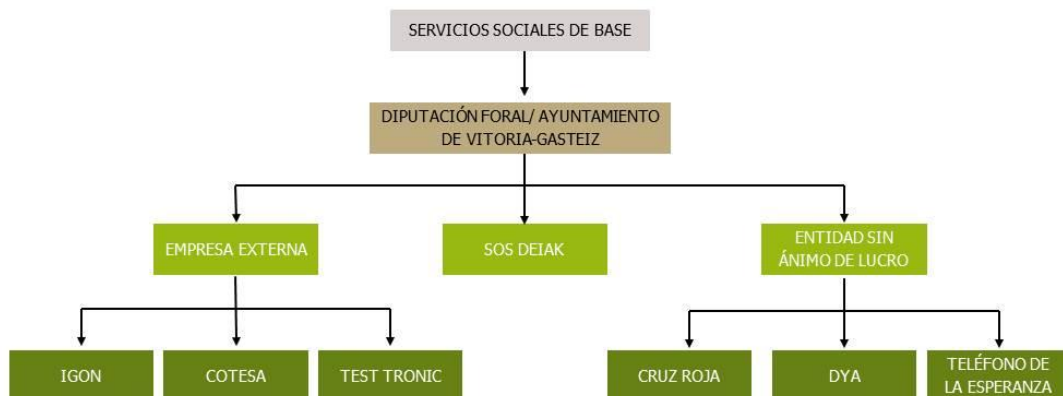
Perfiles y requisitos

Diputación Foral de Bizkaia	
Perfil personas usuarias	Personas mayores de 60 años y las personas que vivan solas o permanezcan solas la mayor parte del día y se encuentren en una situación socio-sanitaria de riesgo y Personas dependientes o discapacitadas con, al menos, un 33% de discapacidad, de cualquier edad que vivan solas o permanezcan solas la mayor parte del día y se encuentren en una situación socio-sanitaria de riesgo o dependencia.
	Aquellas personas que, cumpliendo los mismos requisitos anteriores, pese a no vivir solas o permanecer solas la mayor parte del día, forman parte de una unidad de convivencia, cuyos integrantes se encuentren en situación socio-sanitaria de riesgo o dependencia. Cuando se trate de personas integradas en una unidad de convivencia, todas ellas podrán ser beneficiaria de las prestaciones del servicio de teleasistencia como personas usuarias del mismo, si bien sólo una de ellas será considerada titular del servicio a efectos de pago del precio público conforme a lo dispuesto en la normativa foral reguladora del mismo.
Requisitos de acceso	Poseer la nacionalidad española u otra de cualquiera de los Estados miembros de la Unión Europea. No obstante, en el supuesto de tratarse de personas de la Unión Europea que no posean la nacionalidad española deberán haber residido efectivamente durante cinco años en el Estado español, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.
	Aquellas personas que tengan concedida la residencia legal en el Estado español y, asimismo, hayan residido, legal y efectivamente, durante cinco años, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud
	Estar empadronada en el Municipio correspondiente del Territorio Histórico de Bizkaia en el momento de presentar la solicitud.
	En el supuesto de personas menores de 60 años, haber obtenido la calificación de persona dependiente como resultado de la valoración realizada en virtud de lo dispuesto en el Decreto Foral 74/2007, de 24 de abril, de la Diputación Foral de Bizkaia, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, o padecer una discapacidad de, al menos, el 33%.
	Encontrarse en situación socio-sanitaria de riesgo derivada de edad, dependencia, enfermedad, soledad, aislamiento, etc.
	Disponer de línea telefónica en su domicilio y estar capacitada para la utilización correcta y adecuada del equipo de teleasistencia.
	Asumir el compromiso de permitir, el acceso al domicilio de los diferentes agentes colaboradores. Autorizar al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia para que pueda utilizar y consultar los datos de las personas usuarias. Quedarán excluidas aquellas personas que se encuentren, como consecuencia de enfermedad o incapacidad mental, imposibilitadas o con dificultad grave para la correcta y adecuada utilización del equipo de teleasistencia.



2 Diagnóstico

Agentes implicados en la gestión y prestación del servicio (1/2)



2 Diagnóstico

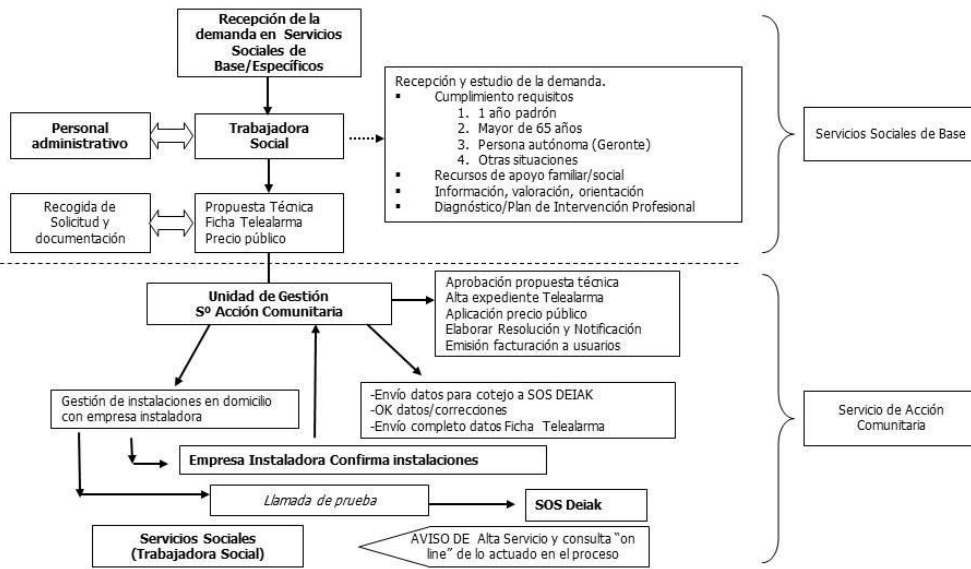
Agentes implicados en la gestión y prestación del servicio (2/2)

Ayuntamiento de Vitoria	Diputación Foral de Álava	Diputación Foral de Gipuzkoa	Diputación Foral de Bizkaia
Servicios Sociales de Base	Servicios Sociales de Base	Servicios Sociales de Base	Servicios Sociales de Base
SOS Deiak	SOS Deiak	SOS Deiak	SOS Deiak
TEST TRONIC	COTESA	COTESA	IGON
Cruz Roja	Teléfono de la Esperanza	DYA	

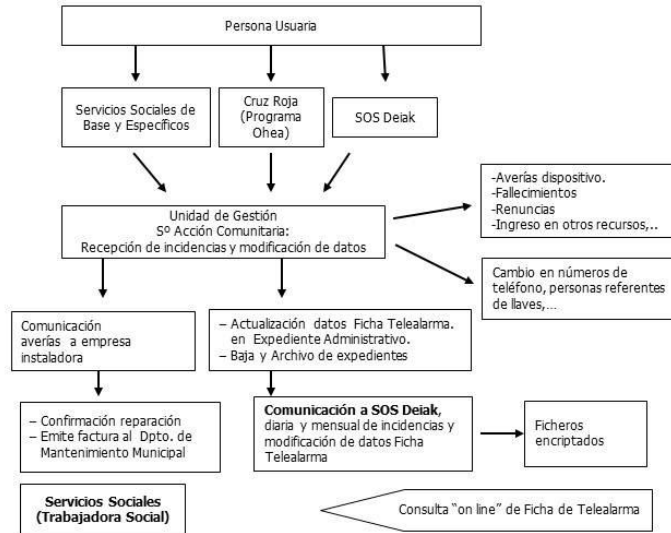
Ayuntamiento de Vitoria

2 Diagnóstico

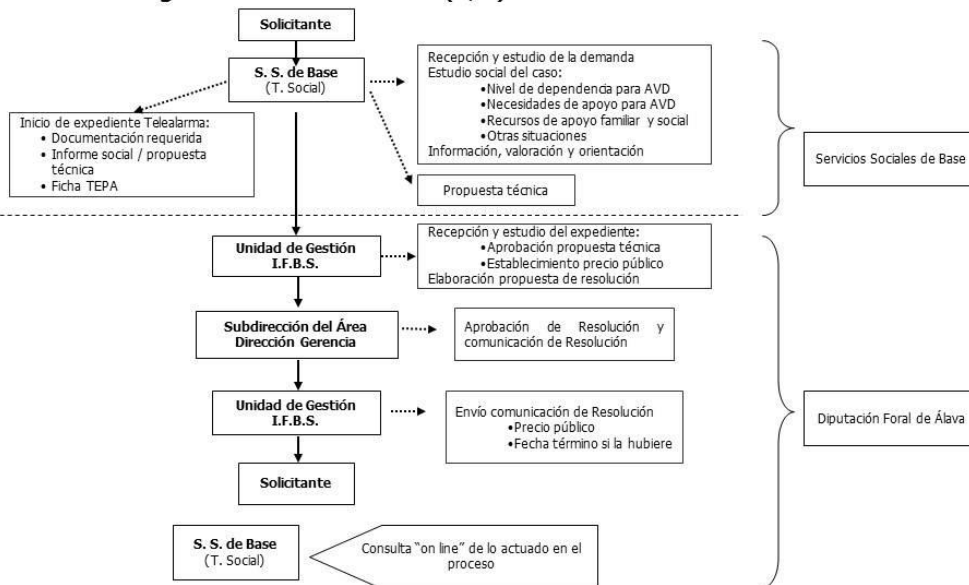
Proceso de gestión de solicitudes



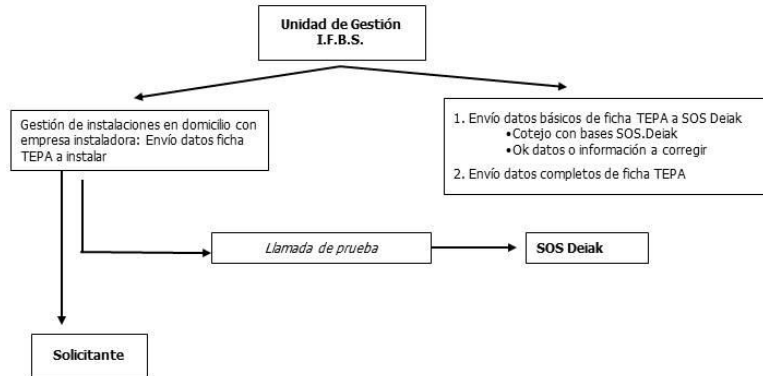
2 Diagnóstico
Proceso de gestión de incidencias y modificaciones



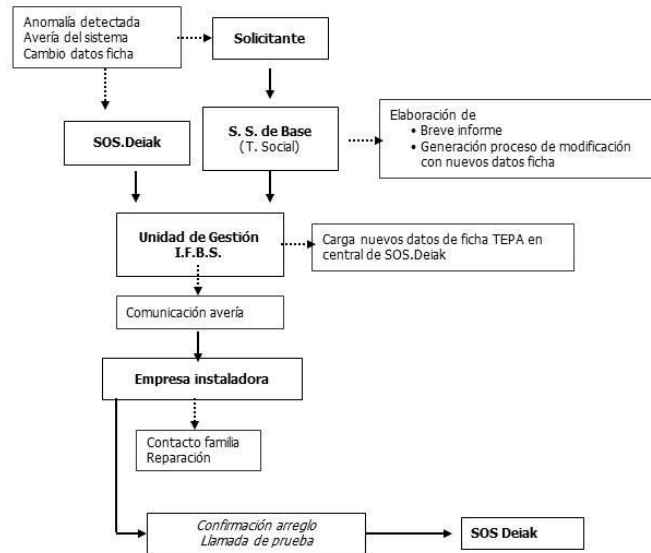
2 Diagnóstico
Proceso de gestión de solicitudes (1/2)



2 Diagnóstico
Proceso de gestión de solicitudes (2/2)

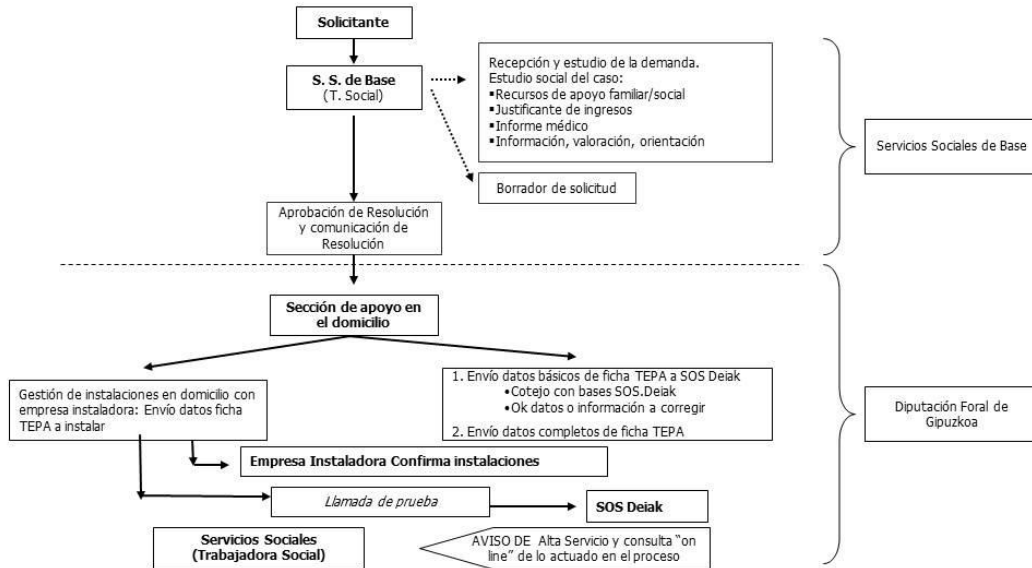


2 Diagnóstico
Proceso de resolución de incidencias



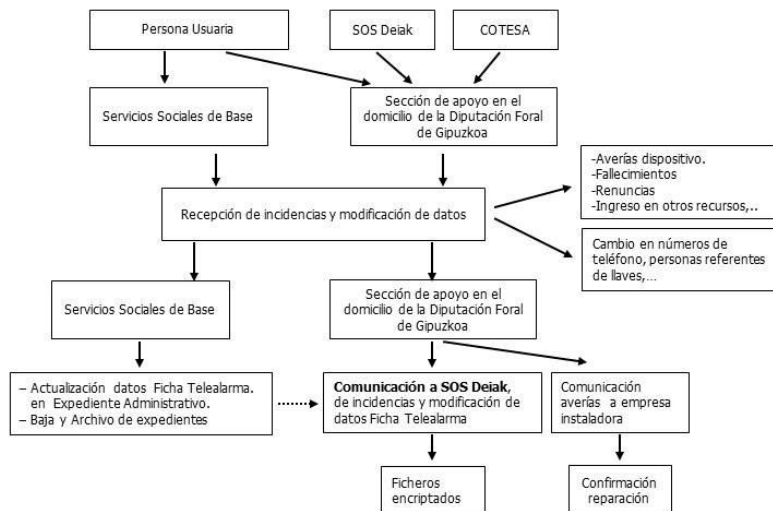
2 Diagnóstico

Proceso de gestión de solicitudes

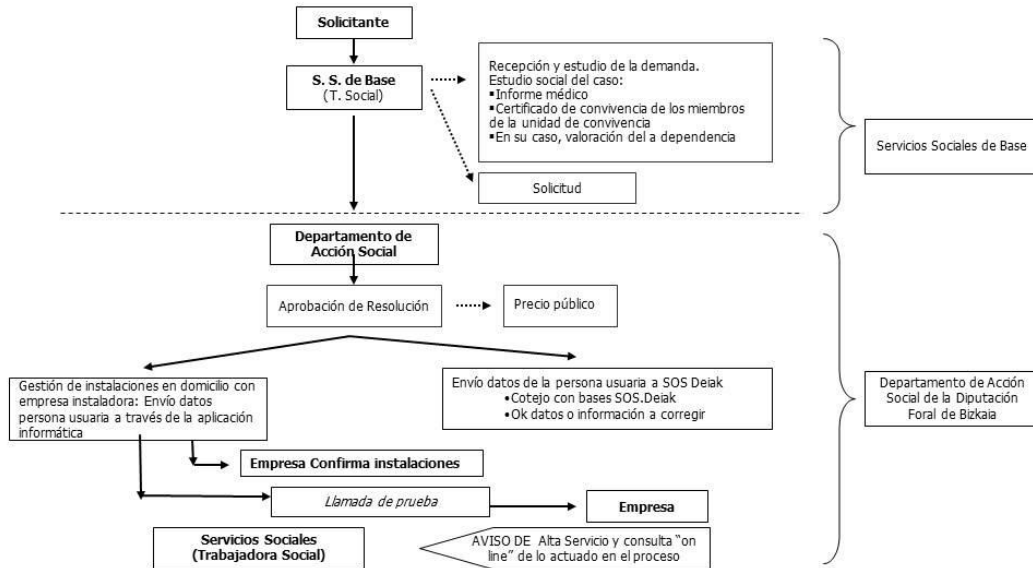


2 Diagnóstico

Proceso de gestión de incidencias y modificaciones



2 Diagnóstico Proceso de gestión de solicitudes

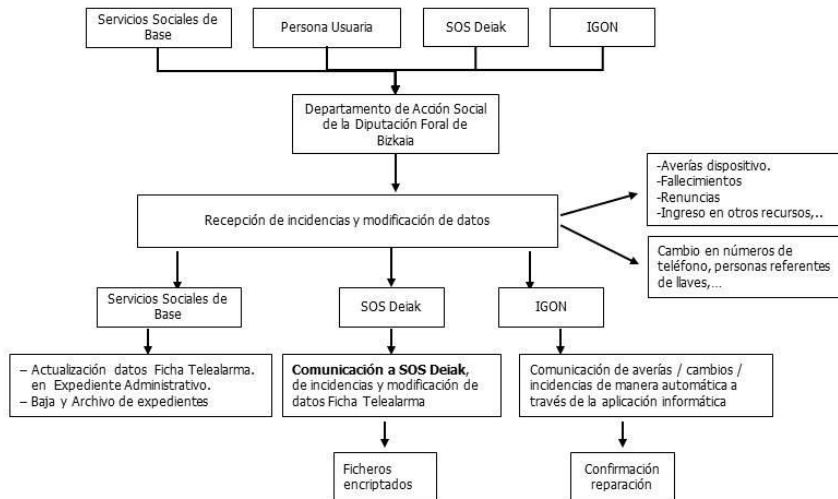


Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

61

2 Diagnóstico Proceso de gestión de incidencias y modificaciones



Antares Consulting, S.A.
Servicios sociales y sociosanitarios

Departamento de Empleo y Servicios Sociales
10-20-00001-12-VF / Informe global

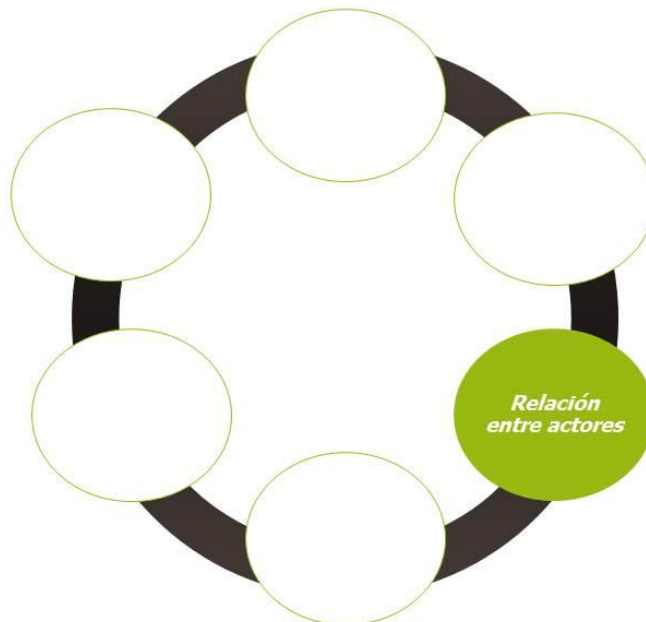
62

2 Diagnóstico

En general, la gestión del servicio de teleasistencia no es muy compleja y no requiere una dotación muy elevada de recursos humanos

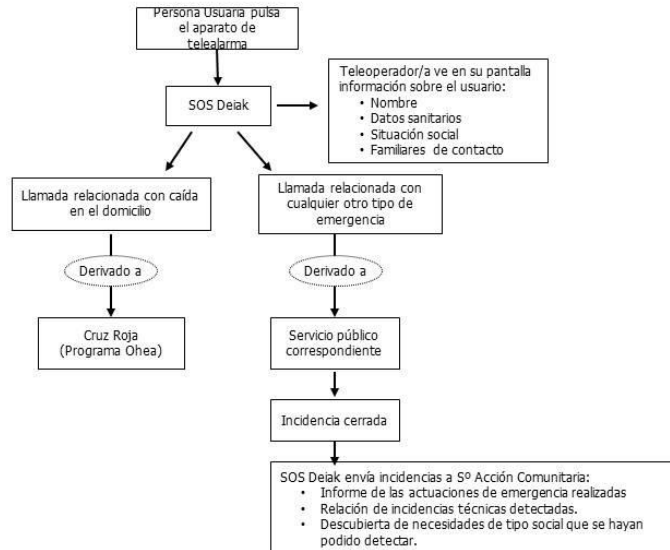
De las entrevistas con Diputaciones y Ayuntamientos se extrae que, en general, el servicio de teleasistencia funciona bien, pues su gestión no es altamente compleja y no necesita de una elevada dotación de recursos humanos para su gestión.

Sin embargo, se detecta una cierta carencia de comunicación de las Diputaciones hacia los Ayuntamientos sobre el seguimiento de las personas usuarias.



2 Diagnóstico

Relación entre SOS Deiak, Ayuntamiento de Vitoria y Cruz Roja



2 Diagnóstico

Descripción de Programa Ohea de Cruz Roja de colaboración con El Ayuntamiento de Vitoria en el marco del servicio de teleasistencia (1/2)

Cruz Roja, mediante un convenio suscrito con Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz y SOS DEIAK desde el año 1999, colabora con atención en caídas provocadas en domicilios. La intervención es reclamada por el Centro de Coordinación SOS Deiak, quienes informan a los voluntarios/as de la urgencia. Éstos/as se desplazan hasta el domicilio y les ayudan a levantar y prestar los primeros auxilios en los casos necesarios. La actividad de este grupo es durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Objetivos de la colaboración:

Objetivos para las visitas a usuarios de Telealarma municipal:

- Realizar las visitas de apoyo y seguimiento calendarizadas, tras estas visitas, se realizarán llamadas de seguimiento a aquellos/as usuarios/as en los que se considere necesaria una intervención posterior.
- Familiarizar al/la usuario/a con el funcionamiento del equipo de Telealarma, explicándole las funciones de las diferentes teclas del terminal y la forma de hablar a través del mismo.
- Actualizar todos los datos de los/as usuarios/as y transmitirlos al/la Responsable del Proyecto que a su vez se los hará llegar al Responsable del Departamento de Intervención Social.
- Detectar anomalías en la situación de los/as usuarios/as y transmitir las al responsable del Proyecto que a su vez se los hará llegar al Responsable del Departamento de Intervención Social; y comprobar su resolución

2 Diagnóstico

Descripción de Programa Ohea de Cruz Roja de colaboración con El Ayuntamiento de Vitoria en el marco del servicio de teleasistencia (2/2)

Objetivos para para las intervenciones en urgencias:

- Prestar asistencia con la mayor celeridad posible en las intervenciones realizaas.
- Información a los usuarios que no poseen del sistema del TEPA del dispositivo y orientación en las necesidades que se puedan plantear.
- Seguimiento en la obtención de los recursos en los que los usuarios han mostrado interés.

Jornada de visitas

- Desde las 10 hasta las 20 horas. La ruta se elabora a la mañana, dedicándose una hora al día a confeccionar la ruta del día siguiente, realizando las llamadas a los/as usuarios/as para confeccionar las citas en horario aproximado. De 20 a 21 horas se realiza llamadas de comprobación y de seguimiento en casos detectados en visitas anteriores (no sólo de la zona que se esté atendiendo en ese momento, sino de otras anteriores).
- Se establecen con el/la usuario/a los días de visita y el horario para que cuente con ello y no altere en ningún momento su vida cotidiana.
- Todas las visitas de seguimiento deberán quedar registradas en la Ficha de Seguimiento/Diario del Proyecto.
- En el caso de caídas de urgencia el seguimiento correrá a cargo de los voluntario/as del Departamento de Intervención Social, siguiendo el mismo esquema de trabajo, cita con el usuario y valoración en su domicilio.

2 Diagnóstico

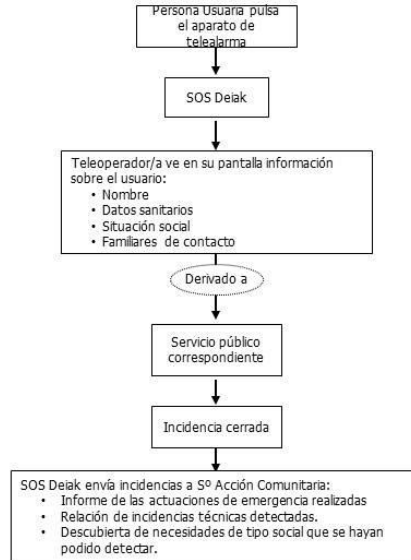
Relación contractual con la empresa TEST TRONIC

Objeto del contrato:

- Suministro de aparatos de telealarma con pulsadores colgantes.
- Instalación de los dispositivos en los domicilios de las personas usuarias. Las órdenes de instalación se dan desde el Departamento de Intervención Social, en lotes o unidades, en el momento en que se produzcan las demandas. La empresa dispone de 8 días laborables desde la recepción de la orden para realizar la instalación.
- Los equipos deben disponer de una garantía mínima de dos años, a contar desde su instalación.

2 Diagnóstico

Relación entre la Diputación Foral de Álava y SOS Deiak



2 Diagnóstico

Especificaciones en la relación de la Diputación Foral de Álava con el Ayuntamiento de Vitoria (1/2)

En el caso del municipio de Vitoria Gasteiz, se atiende en el Instituto Foral de Bienestar Social, directamente las demandas de Telealarma de personas a las que se les ha reconocido su situación de dependencia en aplicación del baremo de valoración de la situación de dependencia aprobado por el real Decreto 504/2007, siendo la atención del resto de demandas de Teleasistencia asumidas por dicho municipio.

Las demandas de esta prestación provenientes de personas residentes en el resto del T.H.A. son atendidas por los Servicios Sociales de Base que correspondan al domicilio de las personas interesadas; siendo la revisión y aprobación de las propuestas efectuadas en los diferentes expedientes, llevada a cabo por esta Diputación Foral.

Igualmente la Diputación asume la responsabilidad presupuestaria y de gestión de esta prestación.

2 Diagnóstico

Especificaciones en la relación de la Diputación Foral de Álava con el Ayuntamiento de Vitoria (2/2)

En determinadas ocasiones puede darse el caso en que una persona usuaria del servicio de teleasistencia empadronada en el municipio de Vitoria Gasteiz pase a depender de la Diputación Foral de Álava y viceversa:

- En aquellos casos en que una persona empadronada en el municipio de Vitoria Gasteiz usuaria del servicio de teleasistencia recibe la valoración de persona con dependencia, pasa a ser responsabilidad de la Diputación Foral de Álava.
- Los domicilios empadronados en Vitoria donde conviven una persona con dependencia y una no dependiente son atendidos por la Diputación Foral de Álava pero si la persona con dependencia fallece, este domicilio pasa a ser responsabilidad del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz.

En estos dos casos siempre hay coordinación entre los dos entes: el "nuevo" responsable informa al "antiguo" sobre cuando pasarán los técnicos a instalar el nuevo equipamiento de telealarma, elabora la ficha TEPA y se coordinan para devolverse los aparatos.

En caso de una posible descoordinación / duplicación, SOS Deiak les informa ya que previamente habrá hecho un cotejo de la información enviada por uno de los dos entes.

2 Diagnóstico

Especificaciones en la relación de la Diputación Foral de Álava con los Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes

El Departamento de Política Social y Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava tiene establecidos Convenios de Colaboración con los Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes para la prestación de Servicios Sociales de Base en sus demarcaciones territoriales, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Foral 66/2002.

Entre las funciones reseñadas en dichos convenios para los Ayuntamientos, se encuentran :

- Colaborar con el Departamento de Bienestar Social, en su función de coordinar los servicios sociales de base, facilitando la adecuada comunicación de estas unidades con el Instituto Foral de Bienestar Social.
- Suministrar cuantos datos relativos al funcionamiento del servicio les sean requeridos.

Y por parte de la Diputación Foral, entre otros compromisos:

- Prestar al Servicio social de base cuanta información, apoyo técnico y asesoramiento resulte necesario para su adecuado funcionamiento.
- Integrar al personal de las unidades de servicios sociales de base en los planes de formación y reciclaje del Departamento de Bienestar Social.

2 Diagnóstico

Descripción del programa de colaboración de la Diputación Foral de Álava con la Asociación Teléfono de la Esperanza

Diputación Foral de Álava, en su gestión del servicio de teleasistencia, tiene establecido desde el año 1999 un Convenio de Colaboración con la Asociación Teléfono de la Esperanza que pretenden a través del contacto telefónico periódico, **atender a personas mayores en situaciones de soledad**, conflicto o tensiones personales, interesándose por su situación y prestando apoyo personalizado. Se trata de paliar la soledad y el aislamiento, así como ofrecer una mayor seguridad de cara a mantener a la persona usuaria en su domicilio habitual.

El colectivo beneficiario de este programa es el de personas mayores con problemas de soledad y/o escasa relación social. Entre los requisitos para acceder al mismo, se encuentran entre otros, ser usuario/a del Teléfono de Emergencia y vivir en su domicilio, prioritariamente solos, pero también en pareja o con otro familiar, con problemas de soledad y poca relación social, o bien que sufran algún tipo de discapacidad.

2 Diagnóstico

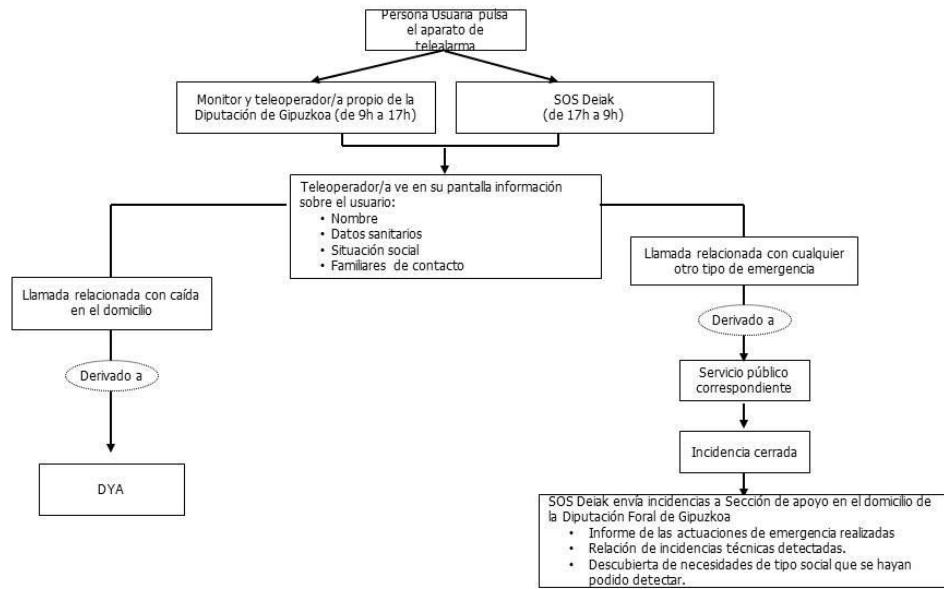
Relación contractual con la empresa COTESA

Objeto del contrato:

- Suministro de los equipos técnicos necesarios para la prestación del servicio.
- Instalación/retirada de los equipos de teleasistencia (equipos terminales y unidades portátiles de alarma) en los domicilios de las personas usuarias.
- La instalación/retirada es comunicada por escrito por el IFBS y debe garantizarse el inicio/fin de la prestación en un plazo máximo de cinco días hábiles. En caso de urgencia el plazo se reduce a 48 horas. Si no se pueden cumplir estos plazos la empresa debe comunicarlo por escrito al IFBS. Para finalizar el proceso de alta/baja se requiere una llamada de comprobación a SOS.Deiak.
- Mantenimiento y asistencia técnica a todo riesgo de los dispositivos instalados. La central receptora de alarmas remite diariamente de forma automática a la empresa un listado con las incidencias producidas. La empresa dispone de un día hábil para valorar la incidencia y un plazo máximo de 48 horas para repararla (excepto fines de semana y festivos). Si la avería no puede ser resuelta debe instalarse un dispositivo sustitutorio.
- Revisión anual de todos los aparatos. Debe notificarse al IFBS la fecha de revisión.
- Los procedimientos de cambios de pilas, sustitución de medallón por extravío, cambio de localización del aparato, etc., son abonados por la persona usuaria. La empresa dispone de un día hábil para valorar la incidencia y proponer las medidas a adoptar.

2 Diagnóstico

Relación entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y SOS Deiak



2 Diagnóstico

Relación entre la Diputación Foral de Gipuzkoa, SOS Deiak y la Asociación Ayuda en Carretera DYA de Gipuzkoa

- La Diputación Foral de Álava tiene contratada a una empresa externa la atención de las llamadas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia (todos los días de la semana, de 9h a 17h). Los operadores de esta empresa están ubicados en la sala de coordinación de SOS Deiak, de tal forma que en picos de actividad prestan refuerzo a dicho servicios. Fuera de las horas descritas es SOS Deiak quien atiende a los usuarios del programa.
- Por otro lado, la Diputación Foral de Álava tiene un Convenio con la DYA firmado con el objetivo de garantizar la calidad en los servicios prestados en respuesta a la atención de las emergencias sociales solicitadas por SOS Deiak para las personas usuarias del servicio de teleasistencia que puedan surgir en cualquier punto del territorio de Gipuzkoa, cubriendo las 24 horas de servicio los 365 días del año.

2 Diagnóstico

Relación contractual con la empresa COTESA

Objeto del contrato:

- Suministro (arrendamiento con opción de compra) de los equipos técnicos necesarios para la prestación del servicio.
- Instalación/retirada de los equipos de teleasistencia (equipos terminales y unidades portátiles de alarma) en los domicilios de las personas usuarias. La instalación debe realizarse en un plazo máximo de 48 horas a contar desde la notificación de la Diputación.
- Atención e información sobre el uso y características de los equipos a las personas usuarias. Los equipos irán acompañados de unas instrucciones, de la forma más gráfica posible, redactadas en euskera y castellano.
- Mantenimiento y asistencia técnica a todo riesgo de los dispositivos instalados (incluidos cambio de pilas y traslado del equipo en caso de cambio de domicilio). Debe garantizar la corrección de las averías en un plazo máximo de 48 horas naturales a partir de la comunicación del aviso. Si la avería no puede ser resuelta debe instalarse un dispositivo sustitutorio.
- Revisión anual de todos los aparatos. Llamada a SOS-Deiak para dejar constancia de la revisión efectuada.
- Substitución de los aparatos con una antigüedad superior a los 8 años.

2 Diagnóstico

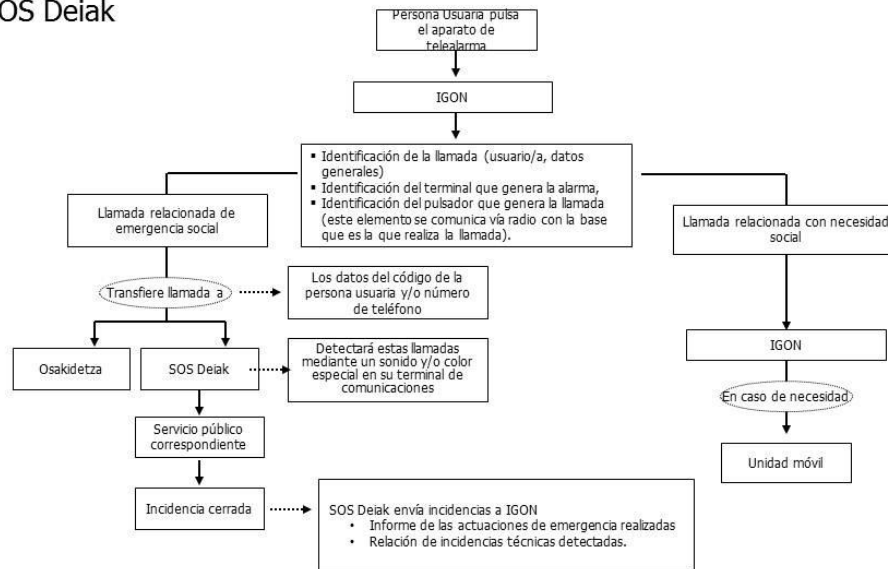
Relación contractual con la empresa COTESA

Objeto del contrato (cont.):

- Mantenimiento y asistencia técnica de los aparatos instalados con anterioridad al inicio del contrato. Cuando la avería sea técnicamente imposible de reparar, se debe proceder a su sustitución por un dispositivo nuevo.
- Mantenimiento y asistencia técnica del sistema actual de recepción de llamadas situado en las dependencias de SOS Deiak (centralita de teleasistencia y software). Debe disponer un teléfono con atención permanente y debe asegurar la presencia de un técnico en las dependencias de SOS-Deiak en un plazo máximo de 2 horas desde el momento del aviso.

2 Diagnóstico

Relación entre la Diputación Foral de Bizkaia, IGON C.E.E, S. L. y SOS Deiak



2 Diagnóstico

Relación de la Diputación de Bizkaia con la empresa externa IGON C.E.E, S. L.

Objeto del contrato:

- Suministro de equipos de teleasistencia (compuestos por terminal telefónico y unidad de alarma portátil) y dispositivos adicionales.
- Prestación, propiamente dicha, del servicio de teleasistencia que incluirá la instalación, retirada y mantenimiento de todos los equipos y dispositivos, la custodia de llaves, seguimiento, agenda y atención domiciliaria a las personas usuarias. Facilitando además, por otra parte, los recursos humanos y medios materiales necesarios (central receptora de alarmas, incluido el hardware, software, líneas telefónicas, puestos de operador, operadores, unidades móviles y técnicos) para el desarrollo óptimo del servicio de teleasistencia.
- La central de teleasistencia de la empresa adjudicataria ha de posibilitar la integración con los sistemas de los diferentes organismos que participan en el servicio como SOS Deiak y la Diputación Foral de Bizkaia.

Funciones del servicio de teleasistencia:

- Seguimiento periódico de la situación de las personas usuarias vía telefónica. Con estas comunicaciones se pretende realizar un seguimiento de la persona usuaria y demostrar interés por su estado físico y anímico con el objetivo de transmitir apoyo, confianza y permanente acompañamiento.
- Formación de agendas y avisos telefónicos para toma de medicamentos y visitas a centros sanitarios.
- Atención de situaciones de necesidad tanto vía telefónica como mediante visita realizada por unidad móvil con el fin de atender aquellas situaciones críticas que, sin embargo, no constituyan una emergencia que deba derivarse a SOS Deiak.

2 Diagnóstico

Relación de la Diputación de Bizkaia con la empresa externa IGON C.E.E, S. L.

Equipos de la persona usuaria:

- Terminal de alarma y Unidad de alarma portátil (o medallón)
- Dispositivos adicionales: detector de fuego/humo, detector de gas, control pasivo de la movilidad o detección de la inactividad, ampliación del radio de cobertura de la unidad portátil, dispositivo receptor y transmisor vibratoria, videoasistencia, teleasistencia móvil y GPS.

Central receptora:

- La empresa adjudicataria deberá organizar un departamento o unidad totalmente diferenciada del resto de su organización para la prestación del servicio de teleasistencia del Departamento de Acción Social, tanto en lo que se refiere a la ubicación del centro de atención como al personal dedicado al servicio.
- El sistema está destinado a la recepción y gestión de las llamadas de alarma recibidas por el centro receptor de alarmas. El sistema receptor permitirá la funcionalidad de multitarea y multipuesto.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de un establecimiento (centro de atención) y del personal necesario, en el ámbito territorial de Bizkaia, incluidos el responsable del centro de atención y los/las operadores/as.
- Los/las operadores/as son las personas encargadas de recibir en primera instancia las alarmas y llamadas interviniendo según instrucciones impartidas y protocolos establecidos por el Servicio de Personas Mayores del Departamento de Acción Social.
- Además se proveerá de personal en unidades móviles y el centro de atención deberá disponer de un espacio para almacenamiento de llaves cerrado que cuente con medidas de seguridad y control de accesos.



2 Diagnóstico

Aplicación informática

Ayuntamiento de Vitoria	
Nombre de la aplicación	GESIS
Quién la utiliza	Aplicación común para el Departamento de Intervención Social del Ayuntamiento y compartida con los servicios sociales de base
Qué trámites se realizan	Consultas, altas, bajas y modificaciones de expedientes y gestión de las instalaciones de los aparatos de telealarma y transmisión a SOS Deiak mediante sistema encriptado.
Datos que recoge	Datos de la prestación (Persona de referencia, Colectivo, composición familiar, valoración Geronte, apoyo familiar-social, etc) Datos de la instalación (nº de aparato, empresa instaladora), que puedan ser importantes para llevar a cabo la instalación. Personas con llaves de la vivienda. Personas de contacto Datos sanitarios Datos de acceso a la vivienda
Titularidad	Propia del Ayuntamiento de Vitoria

2 Diagnóstico

Aplicación informática

Diputación Foral de Álava	
Nombre de la aplicación	
Quién la utiliza	Herramienta genérica del Instituto Foral de Bienestar Social común para la gestión de los diferentes programas y servicios dependientes de esta institución y es utilizada por los diversos Servicios Sociales de Base implicados en la tramitación.
Qué trámites se realizan	Procesos administrativos consecuentes a la tramitación de expedientes: altas, modificaciones y bajas, históricos de las prestaciones, documentación asociada, cobros, etc. -Por otra parte existe una aplicación específica que posibilita la transmisión telemática de los datos necesarios a SOS Deiak.
Datos que recoge	Ficha de identificación del núcleo familiar Reconocimiento de la Situación de Dependencia (RSD) Personas con llaves de la vivienda. Personas de contacto Datos sanitarios + Informes médicos escaneados Datos de acceso a la vivienda Informe social Datos bancarios
Titularidad	Propia del Instituto Foral de Bienestar Social.

2 Diagnóstico

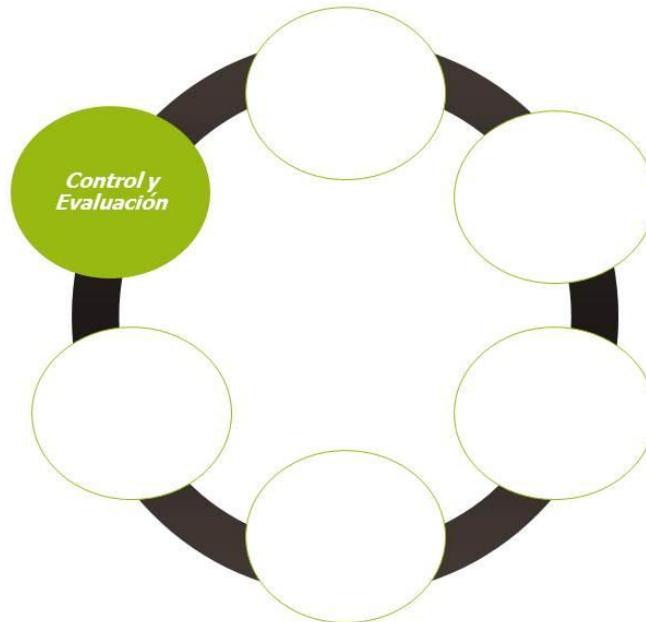
Aplicación informática

Diputación Foral de Gipuzkoa	
Nombre de la aplicación	Extranet
Quién la utiliza	Herramienta genérica del Departamento de Asuntos Sociales común para la gestión de los diferentes programas y servicios dependientes de esta institución y es utilizada por los diversos Servicios Sociales de Base implicados en la tramitación.
Qué trámites se realizan	Procesos administrativos consecuentes a la tramitación de expedientes: altas, modificaciones y bajas, históricos de las prestaciones, documentación asociada, cobros, etc.
Datos que recoge	Datos del solicitante (y más usuarios de la solicitud, en caso de que haya) Nivel de ingresos Dictamen médico Personas con llaves de la vivienda. Personas de contacto Incidencias técnicas Datos sobre la instalación (nº de equipo, fecha de instalación, nº de medallones, tipo de equipo, fecha de baja, motivo de baja, etc.) Histórico de Incidencias técnicas Histórico de Actuaciones SOS Deiak
Titularidad	Propia del Departamento de Asuntos Sociales

2 Diagnóstico

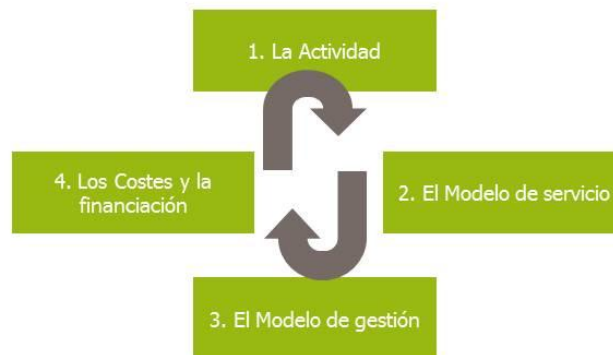
Aplicación informática

Diputación Foral de Bizkaia	
Nombre de la aplicación	Servicio de teleasistencia
Quién la utiliza	Herramienta exclusiva para el servicio de teleasistencia del Departamento de Acción Social y no compartida con los ayuntamientos del Territorio Histórico. (El envío de solicitudes de alta se hace en soporte papel y por correo ordinario).
Qué trámites se realizan	Procesos administrativos consecuentes a la tramitación de expedientes: altas, modificaciones y bajas, históricos de las prestaciones, documentación asociada, cobros, etc.
Datos que recoge	Datos de la persona de referencia, colectivo, composición familiar, valoración dependencia, apoyo familiar-social, etc. Ficha sanitaria Ficha social Datos SOS Deiak Datos IGON Personas de referencia Datos bancarios y económicos Órdenes forales Solicitudes Personas beneficiarias
Titularidad	Propia del Departamento de Acción Social



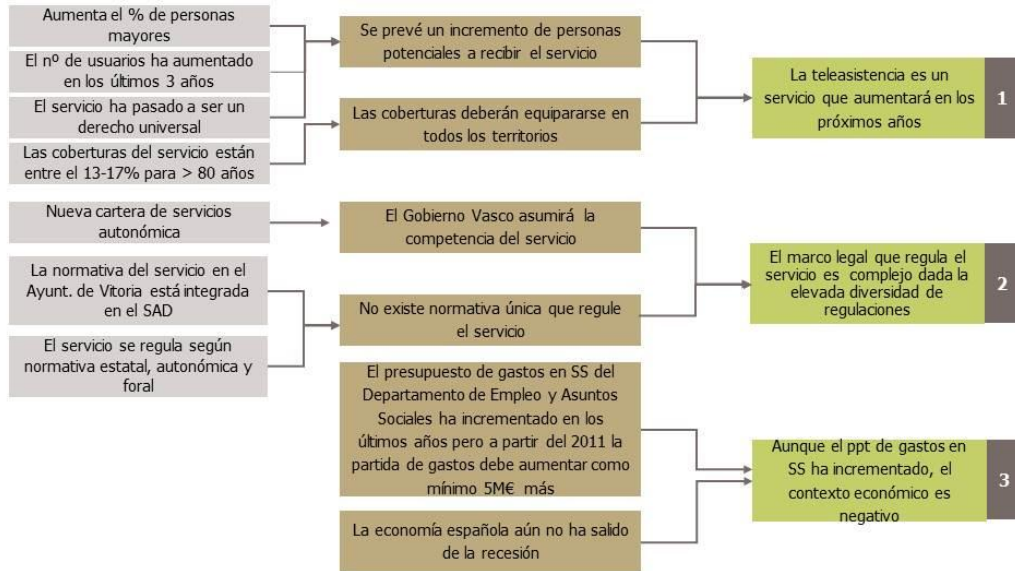
2 Diagnóstico

En base al diagnóstico realizado, interno y externo, se presentan constataciones en 4 ámbitos



2 Diagnóstico

1. La actividad (1/2)



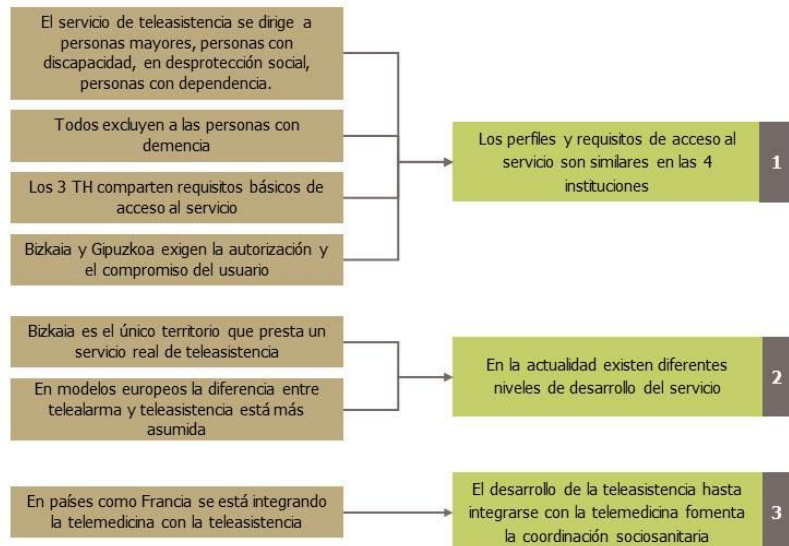
2 Diagnóstico

1. La actividad (2/2)

ÁMBITO	CONSTATAIONES			
1. Actividad	1	La teleasistencia es un servicio que aumentará en los próximos años	D	A
			F	O
	2	El marco legal que regula el servicio es complejo dada la elevada diversidad de regulaciones	D	A
			F	O
	3	Aunque el ppt de gastos en SS ha incrementado, el contexto económico es negativo	D	A
			F	O

2 Diagnóstico

2. El modelo de servicio (1/2)



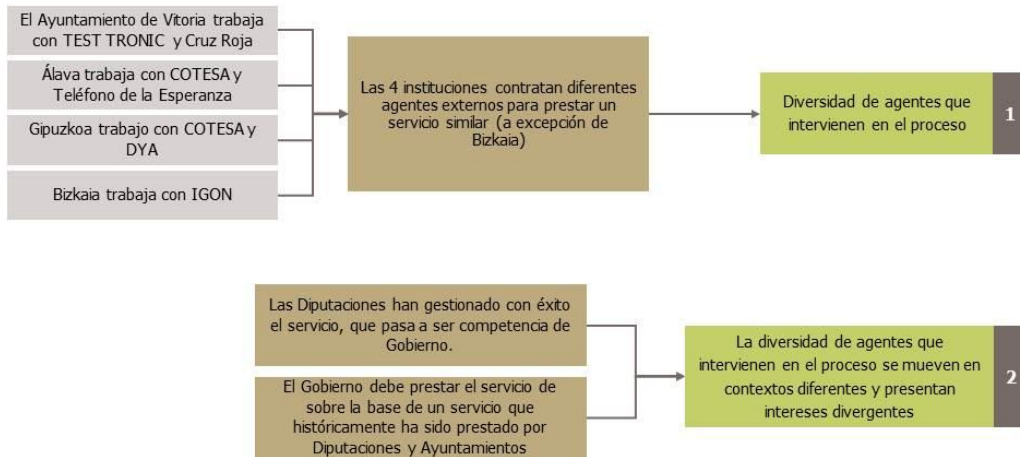
2 Diagnóstico

2. El modelo de servicio (2/2)

ÁMBITO	CONSTATAIONES						
2. El modelo de servicio	1	Los perfiles y requisitos de acceso al servicio son similares en los 3 TH	<table border="1"> <tr> <td>D</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>O</td> </tr> </table>	D	A	F	O
	D	A					
	F	O					
2	En la actualidad existen diferentes niveles de desarrollo del servicio	<table border="1"> <tr> <td>D</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>O</td> </tr> </table>	D	A	F	O	
D	A						
F	O						
3	El desarrollo de la teleasistencia hasta integrarse con la telemedicina fomenta la coordinación sociosanitaria	<table border="1"> <tr> <td>D</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>O</td> </tr> </table>	D	A	F	O	
D	A						
F	O						

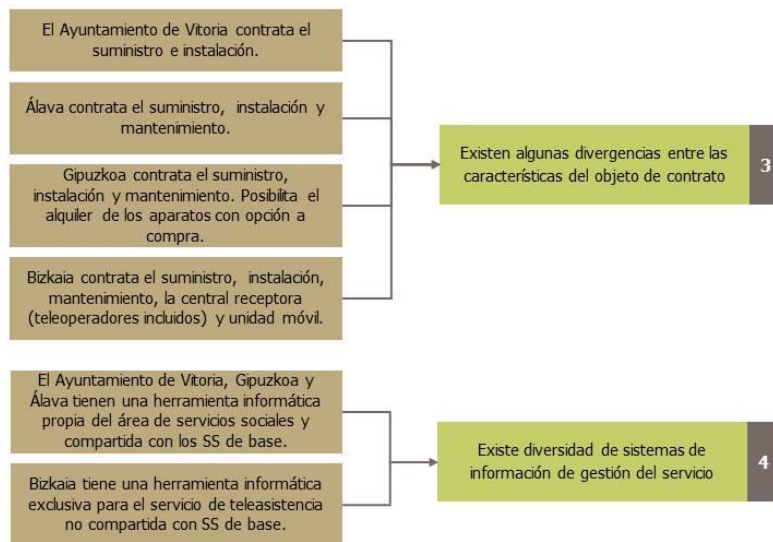
2 Diagnóstico

3. El modelo de gestión (1/5)



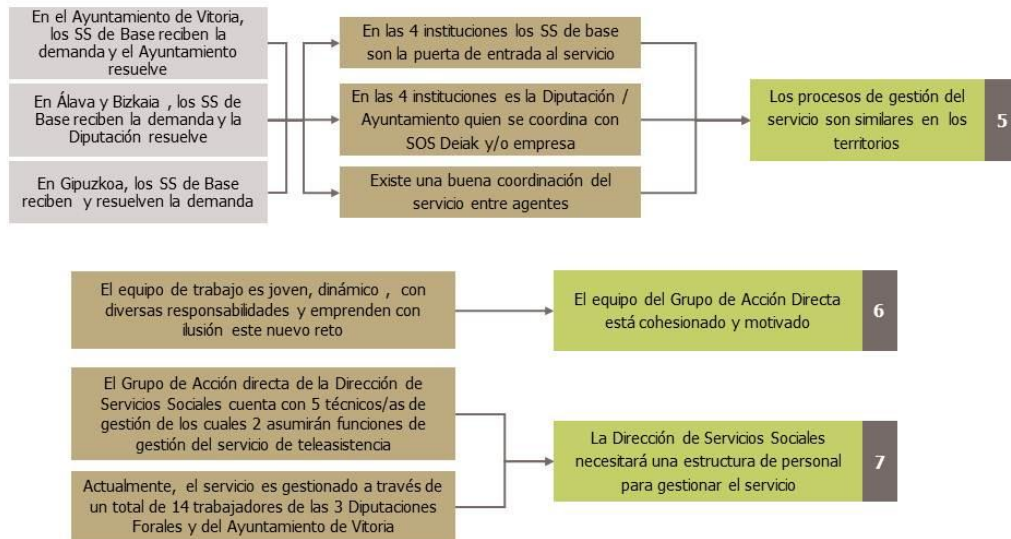
2 Diagnóstico

3. El modelo de gestión (2/5)



2 Diagnóstico

3. El modelo de gestión (3/5)



2 Diagnóstico

3. El modelo de gestión (4/5)

ÁMBITO	CONSTATAIONES	D	A
3. El modelo de gestión	1 Diversidad de agentes que intervienen en el proceso	F	O
	2 La diversidad de agentes que intervienen en el proceso se mueven contextos diferentes y presentan intereses divergentes	F	O
	3 Existen algunas divergencias entre las características del objeto del contrato con las empresas proveedoras	F	O
	4 Existe diversidad de sistemas de información de gestión del servicio	F	O

2 Diagnóstico

3. El modelo de gestión (5/5)

ÁMBITO	CONSTATAIONES			
3. El modelo de gestión	5	Los procesos de gestión del servicio son similares en los territorios	D	A
			F	O
	6	El equipo del Grupo de Acción Directa está cohesionado y motivado	D	A
			F	O
	7	La Dirección de Servicios Sociales necesitará una estructura de personal para gestionar el servicio	D	A
			F	O

2 Diagnóstico

4. Los costes y la financiación (1/2)



2 Diagnóstico

4. Los costes y la financiación (2/2)

ÁMBITO	CONSTATAIONES			
4. Los costes y la financiación	1	Existe una elevada diferencia entre los presupuestos que las 4 instituciones destinan al servicio	D	A
			F	O
	2	Las 4 instituciones tienen instalado el copago pero con diferentes criterios de aplicación	D	A
			F	O
	3	Las 4 instituciones tienen definidos los precios de los aparatos pero varían en importe y en concepto	D	A
			F	O

2 Diagnóstico

Para identificar las estrategias para la implantación del servicio se cruzan las amenazas y oportunidades con las fortalezas y debilidades identificadas (DAFO-CAME)

	Amenazas	Oportunidades
Fortalezas	A frontar las amenazas apoyándonos en las fortalezas de la organización.	E mprender las oportunidades gracias a las fortalezas.
Debilidades	C orregir las debilidades internas para poder hacer frente a las amenazas del entorno.	M odificar las debilidades para aprovechar las oportunidades que se presentan.

2 Diagnóstico
Matriz DAFO - CAME

	Amenazas	Oportunidades
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> Los perfiles y requisitos de acceso al servicio son similares en los 3 TH Los procesos de gestión del servicio son similares en los territorios El equipo del Grupo de Acción Directa está cohesionado y motivado 	<ol style="list-style-type: none"> Aunque el ppt de gastos en SS ha incrementado, el contexto económico es negativo La diversidad de agentes que intervienen en el proceso se mueven contextos diferentes y presentan intereses divergentes La Dirección de Servicios Sociales necesitará una estructura de personal para gestionar el servicio 	<ol style="list-style-type: none"> La teleasistencia es un servicio que aumentará en los próximos años El desarrollo de la teleasistencia hasta integrarse con la telemedicina fomenta la coordinación sociosanitaria
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> El marco legal que regula el servicio es complejo Existen diferentes niveles de desarrollo del servicio Diversidad de agentes que intervienen en el proceso Divergencias entre las características del objeto del contrato con las empresas proveedoras Diversidad de sistemas de información de gestión del servicio Diferencia entre los presupuestos que las 4 instituciones destinan al servicio Las 4 instituciones tienen instalado el copago pero con diferentes criterios de aplicación Las 4 instituciones tienen definidos los precios de los aparatos pero varían en importe y en concepto 	<p>Disponer de la estructura de recursos (humanos, técnicos, etc) necesarios para hacer frente a la gestión del servicio</p> <p>Asegurar los flujos de información entre los equipos y agentes implicados</p> <p>Capitalizar el conocimiento y expertise adquirido hasta el momento por los agentes implicados</p>	<p>Promover el desarrollo del servicio de teleasistencia (I+D)</p>
	<p>Promover estándares de calidad de prestación del servicio</p> <p>Garantizar la sostenibilidad económica del servicio</p>	<p>Asegurar que la prestación y la gestión del servicio sea homogéneo en toda la CAPV</p>