

PREGO DE PRESCRIPCIÓNS TÉCNICAS PARA A PRESTACIÓN DO SERVIZO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

1.- OBXETO DO CONTRATO

Constitúe o obxecto do contrato a prestación do Servizo de Teleasistencia Domiciliaria no Concello de Ourense.

A Lei de Servizos Sociais de Galicia, lei 13/2008 de 3 de decembro, contempla a Teleasistencia Domiciliaria como unha prestación social, de natureza tecnolóxica, que a través dunha liña telefónica u outra característica tecnolóxica e con un equipamento de comunicacións bidireccional e informático específicos, permite os usuarios/as ante calquera situación de emerxencia, e con tan só premer un botón, comunicarse cun Centro de Atención de chamadas que conta con persoal especializado para dar unha resposta adecuada á necesidade plantexada de forma ininterrumpida, movilizándose para elo os recursos necesarios, procurando deste modo, entre outros obxetivos, a permanencia das persoas no seu medio habitual. Prestarase durante 24 horas os 365 días do ano.

2.- DESTINATARIOS

Como norma xeral e de acordo cos criterios establecidos a continuación poderán ser usuarios de Teleasistencia Domiciliaria todas aquelas persoas que se atopen en situación de risco por idade, discapacidade, enfermidade ou aillamento social, inclúense tamén aquelas persoas valoradas como dependentes que teñan solicitado como recurso a Teleasistencia pero que estén pendentes da asignación do recurso.

2.1.-Criterios de selección:

- Persoas maiores de 65 anos, es situación de risco e/ou vulnerabilidade social, que vivan sóas ou en compañía doutra persoa de similares características e que desexen seguir vivindo no seu domicilio.
- Persoas con discapacidade ou enfermidades crónicas que supoñan un risco para a súa saúde.
- Persoas que se atopen noutras situacións de risco detectadas polos Servizos Sociais Comunitarios.
- Aquelas persoas que tendo o recoñecemento de grado de dependencia e habendo solicitado como recurso a teleasistencia domiciliaria estén pendentes da asignación de recurso.

2.2.-O acceso o servizo estará condicionado por:

1. Disponibilidade por parte da persoa solicitante do servizo telefónico ou comunicacións compatibles co sistema de teleasistencia existente.
2. Aceptación voluntaria e consciente do Servizo por parte da persoa solicitante ou do seu representante legal, así como a autorización expresa para o tratamento dos seus datos persoais.
3. Capacidade física, psíquica ou sensorial da persoa solicitante, compatible coa prestación do



servizo.

3.- DESCRIPCIÓN DO SERVIZO A CONTRATAR

O servizo de Teleasistencia Domiciliaria facilitará, mediante o uso de tecnoloxías da comunicación bidireccional e da información, asistencia as persoas beneficiarias, con apoio dos medios persoais necesarios e con capacidade de resposta inmediata ante situacións de emerxencia, especialmente cando se asocian con factores de inseguridade, soidade ou aillamento.

Este servizo debe posibilitar que as persoas beneficiarias entren en contacto cun centro atendido por persoal especialmente cualificado no Centro de Atención, para proporcionar resposta axeitada a demanda plantexada, ben por si meso, ou mobilizando outros recursos materiais ou humanos, tanto públicos como privados. O contacto co Centro de Atención debe estar garantido de forma ininterrompida.

O Centro de Atención, analizará as situacións obxecto de asistencia mediante:

- A intervención única do seu persoal.
- A mobilización de recursos comunitarios públicos ou privados.
- A mobilización de recursos persoais da persoa beneficiaria.

Para a prestación adecuada da atención, o Centro de Atención dispondrá dunha base de datos actualizada, dos recuros da zona ós que é posible acudir coa celeridade necesaria. Así mesmo dispondrá de datos completos das persoas usuarias, nos que constarán os medios propios cos que contan e as persoas as que se debe acudir en caso de necesitar unha intervención (esta base de datos será propiedade do Concello e será cedida á empresa para poder prestar os servizos, con todas as garantías de cumprimento da lei 15/99 de Protección de Datos de Carácter Persoal).

O apoio directo as persoas beneficiarias se coordinará dende o Centro de Atención:

Os servizos deberán ser prestados de xeito que se permita o contacto verbal ou de outra natureza coa persoa beneficiaria dende o momento da chamada ata a resolución da situación de crise.

O servizo de Teleasistencia Domiciliaria incluírá as seguintes modalidades:

- 1.- *Servizo de resposta rápida* que permita, mediante tecnoloxías aplicadas ó efecto, establecer unha comunicación entre o usuario e o Centro de Atención, atendido por persoal cualificado durante 24 h ó día os 365 días do ano.
- 2.- *Mobilización de recursos en resposta a situacións de emerxencias.* Recursos propios da entidade adjudicataria, da persoa beneficiaria e/ou familia, así como recursos comunitarios dispoñibles ante situacións de emerxencia sanitaria, doméstica ou social.
- 3.- *Seguimento permanente* dende o Centro de Atención mediante chamadas telefónicas periódicas de frecuencia semanal.
- 4.- *Servizo de atención persoal* por iniciativa da entidade prestadora, dos Servizos Sociais Municipais ou a petición das persoas beneficiarias:
 - Chamadas de axenda-recordatorio para recordar datos importantes sobre a saúde (medicación, citas médica), xestión sociais e outras.