

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Pliego de prescripciones técnicas regulador de la gestión del centro de control de un servicio de Teleasistencia Avanzada para el proyecto Envejecimiento+Activo mediante concierto

27 de junio de 2012

1 Objeto

1. Es objeto de este pliego es la regulación de la gestión del centro de control para un servicio de Teleasistencia Avanzada, a través de una conexión a internet, para un conjunto de terminales ya disponibles y que el concertado no tiene que proporcionar. El centro de control debe proporcionar y coordinar un conjunto de servicios para la Teleasistencia Avanzada a las personas en su domicilio que faciliten a las personas y/o familias la permanencia en el entorno habitual.
2. La financiación del servicio de Teleasistencia Avanzada se llevará a cabo a través del proyecto Envejecimiento+ Activo, englobado en el Programa Cooperación Transfronteriza España-Portugal (POCTEP) a cargo de los fondos Feder. El encargado de gestionar dicha financiación, y supervisar la correcta gestión y provisión del servicio de Teleasistencia Avanzada será la Asociación Provincial de Pensionistas y Jubilados de La A Coruña (en adelante UDP).
3. El presente pliego se redacta al amparo de lo establecido en los arts. 116 y 133 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

2 Descripción y características generales

1. El servicio de Teleasistencia Avanzada lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo telemáticamente mientras la persona permanece en una ubicación remota (domicilio, centro sociocomunitario, etc) con el fin de dar soporte asistencial a las necesidades que durante la vigencia del contrato puedan surgir.
2. El servicio de Teleasistencia Avanzada se prestará desde el Centro de Control a través de sus propios recursos (profesionales contratados, psicólogos, terapeutas, etc) o bien, en caso de necesitarse, a través de la movilización de los recursos de acceso público de la zona, como pueden ser los servicios de emergencia sanitaria. Para poder movilizar los recursos públicos, el Centro de Control dispondrá de un fichero de los recursos existentes en la localidad de residencia de los titulares del servicio, así como de las zonas de influencia, permanentemente actualizado.
3. Los servicios prestados o coordinados desde el centro control han de ser, como mínimo, los siguientes:
 - a) **Telealarma:** es un servicio de alarma mediante el cual el usuario del servicio se pondrá en contacto con el centro de control debido a una emergencia. Para ello, el usuario dispondrá de un dispositivo de alarma que, una vez pulsado, iniciará una videoconferencia con el Centro de Control, en donde la aplicación de gestión de alarmas inicializará la aplicación de gestión de historiales, apareciendo el historial del usuario que ha inicializado el servicio.
 - b) **Agenda:** es un servicio que avisa al usuario de eventos de interés:
 - Cumpleaños o aniversarios
 - Realización de gestiones (pago de impuestos, renovación documentos, etc)
 - Horarios para la toma de medicación
 - Calendario con las fechas más relevantes
 - c) **Profesional en casa:** basado en un sistema de videoconferencia entre el centro de control y la ubicación remota, la funcionalidad del Profesional en Casa permitirá a los usuarios contactar con diferentes profesionales y de esta manera poderles consultar en tiempo real aquellas dudas o aclaraciones que necesiten.
 - d) **Valoración y entrenamiento cognitivo:** a través de diferentes actividades que estimulen las áreas cerebrales deficitarias. El sistema ha de proveer feed-back con el centro de control, en donde sus profesionales valorarán los resultados de la interacción del usuario final.

3 Destinatarios del servicio

Los destinatarios de los servicios serán, como mínimo, 30 centros remotos en los que se dará soporte a un número aproximado de 370

usuarios. Dentro de estos 30 centros remotos, se tendrá un mínimo de 22 domicilios de mayores dependientes y 8 centros de atención a personas mayores.

Los destinatarios serán elegidos en colaboración con la administración y podrán estar distribuidos por toda la CC.AA. gallega.

4 Horarios de prestación del servicio

Los usuarios podrán acceder a los servicios en los horarios que se especifican a continuación:

1. **Telealarma:** el sistema garantizará la provisión de dicho servicio 24 horas al día 365 días al año.
2. **Agenda:** el sistema garantizará la provisión de dicho servicio 24 horas al día 365 días al año.
3. **Profesional en casa:** los profesionales estarán disponibles en una franja horaria determinada y al menos 4 horas diarias de lunes a viernes, exceptuando festivos.
 - a) Para la consideración de días festivos se tendrán en cuenta los estipulados en el calendario laboral como fiestas nacionales y las regionales de la Comunidad de Galicia.
4. **Estimulación cognoscitiva:** el sistema garantizará la provisión de dicho servicio 24 horas al día 365 días al año.

5 Intensidad del servicio

La duración mínima de cada servicio se especifica a continuación:

1. **Telealarma:** una vez inicializado el servicio de telealarma, el centro permanecerá en contacto con el usuario hasta que la alarma se resuelva. Una vez resuelta, desde el Centro se hará el seguimiento de la situación de alarma generada hasta que todas sus consecuencias sean minimizadas, momento en que se dará por cerrado el expediente de crisis abierto durante la ejecución de la alarma.
2. **Agenda:** una vez que salte se producirá una señal acústica en el domicilio del usuario que deberá de dar por visualizado el aviso y desconectarlo en la propia pantalla. Caso contrario el aviso se reiniciará cada hora.
3. **Profesional en casa:**
 - a) Los usuarios han de poder realizar como mínimo una videoconferencia al mes con el profesional que elijan de los disponibles. En caso de que el usuario no pueda contactar con el profesional que desee, podrá dejar el aviso en el Centro de Control y la Videoconferencia será iniciada desde el Centro de Control una vez que el profesional quede libre.
 - b) De manera ilimitada, el usuario tendrá la posibilidad de ponerse en contacto con otros usuarios del servicio; esto facilitaría que cualquier usuario se pudiera poner en contacto con familiares o amigos que tengan instalado el terminal.
4. **Estimulación cognoscitiva:** las actividades estarán reunidas en sesiones de aproximadamente 20 minutos cada una, posibilitando la realización de al menos tres sesiones semanales durante 6 meses sin que estas se repitan.

6 Procedimiento de alta, modificación y baja en el servicio

1. A través de los sistema de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio, la UDP comunicará a la entidad prestadora la propuesta de alta en el servicio de cada uno de los usuarios, con las siguientes especificaciones:
 1. Comunicación del alta
 2. Identificación y domicilio de la persona usuaria o dirección del centro
 3. Informe social que recoja los datos necesarios para una adecuada prestación del servicio
 4. Datos referentes al calendario del usuario: fechas relevantes, horarios de toma de medicación, etc en caso de tratarse de un usuario particular.
 5. Características especiales de atención correspondientes a cada usuario
2. El gestor del servicio deberá estar en disposición de gestionar las altas iniciales tras la adjudicación del concierto. El número de usuarios totales será el especificado en el punto 3.

3. El inicio del servicio al usuario habrá de realizarse por el concertado en un plazo de siete días desde la comunicación de alta cursada por la UDP.
4. El concertado deberá remitir a la UDP los documentos de acuse de recibo correspondiente a la notificación de alta y el “Acuerdo de prestación del servicio” suscritos por la persona usuaria.
5. El concertado podrá proponer a la UDP la modificación en la prestación del servicio al usuario y se obliga a comunicar cualquier circunstancia que suponga una modificación necesaria.
6. Las suspensiones temporales y bajas del servicio deberán ser comunicadas por la UDP al concertado por los mismos medios previstos en el punto 6 de este pliego.

7 **Condiciones generales**

1. La UDP proporcionará a los centros y usuarios los terminales que habilitan los servicios que se quieren proporcionar. El concertado se encargará de proporcionar los servicios y de asegurarse del correcto funcionamiento de estos.
2. Los gastos del servicio correrán a cargo de la UDP, siendo el servicio gratuito para el usuario. El concertado no tendrá que gestionar el cobro de las tasas al usuario.
3. El concertado será el responsable del almacenamiento de los datos que se generen durante el uso de los terminales, siendo de vital importancia los datos que se recojan del servicio de Estimulación Cognoscitiva. La UDP es la propietaria exclusiva de estos datos y el concertado se encargará de proporcionar estos datos según sean requeridos.
4. La rotación del personal encargado de proveer el servicio será comunicada a la UDP; la UDP se reserva el derecho de autorizar esta rotación, y el cambio será aceptado siempre que se trate de causas excepcionales debidamente justificadas por el concertado.
5. El concertado se obliga a remitir por medios telemáticos a la UDP las quejas y sugerencias de las personas usuarias del servicio en el plazo máximo de 24 horas contados a partir del día siguiente al de su recepción o conocimiento. Deberá asimismo conservar y mantener un fichero separado en el que consten todos los datos necesarios sobre las quejas y sugerencias formuladas (nombre del usuario, fecha, resumen y respuesta).
6. El gestor del servicio se obliga a comunicar fehacientemente a la UDP cualesquiera datos que supongan modificación de las circunstancias sociales, familiares, personales, etc. de cada usuario con relevancia a efectos de posibles repercusiones en el servicio de Teleasistencia Avanzada.
7. El concertado será responsable del mantenimiento, custodia, traslado, entrega, montaje y desmontaje de los terminales usados para proveer el servicio de Telegerontología. El plazo máximo de instalación en el domicilio de estos dispositivos no será superior a los 8 días desde la comunicación de alta cursada por la UDP.

8 **Facturación**

1. El concertado deberá adjuntar a cada factura mensual la siguiente información:
 1. Apellidos y nombre de la persona usuaria
2. A efectos de fiscalización del servicio, el concertado facilitará a la UDP el acceso a los soportes informáticos que contengan la información señalada en la cláusula anterior.

9 **Relaciones del gestor del servicio con las personas usuarias**

1. Todo el personal a emplear observará siempre el máximo decoro personal, corrección y respeto a las personas usuarias del servicio.
2. El gestor del servicio y el personal a su cargo deberán evitar todo conflicto personal con los usuarios y sus familiares, informando expresamente a la UDP de las incidencias o quejas que en su caso se produzcan. Aquellas incidencias que sean de carácter tecnológico y que tengan que ver con la provisión del servicio de Teleasistencia Avanzada serán resueltas por el concertado, mientras que las incidencias socio-familiares deberán tramitarse a través de los órganos oportunos (trabajador social de base).
3. No será admisible que el personal del gestor del servicio admita ningún tipo de gratificación, donativo, propina o contraprestación por parte de los usuarios del servicio o sus allegados.

10 Recursos humanos

1. El personal adscrito al servicio estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad concertada (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.). El concertado será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables en relación con el personal, en especial en materia de subrogación del personal de anteriores contrataciones, contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, dado que la dependencia laboral de este personal es exclusiva del concertado, sin que la UDP asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto, debiendo el gestor del servicio tener debidamente informado a su personal de este extremo y haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos que suscriba. En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión de la prestación del servicio, el concertado cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno a la UDP.
2. El concertado deberá adscribir a la gestión del servicio, como mínimo, el personal indicado en los apartados anteriores que aseguren la cobertura 24 horas al día 365 días año.
3. El concertado deberá también adscribir al servicio el personal administrativo y técnicos informáticos necesarios para una gestión ágil y eficaz del servicio.
4. Deberá llevarse a cabo por el gestor del servicio un procedimiento formativo del personal que permita adquirir y actualizar los conocimientos y habilidades necesarios para una adecuada prestación durante toda la vigencia del concierto.
5. El gestor del servicio se obliga al incremento o disminución del personal necesario para la correcta gestión del servicio, adoptando las medidas que resulten oportunas y aquellas que favorezcan la estabilidad y calidad en el empleo, asumiendo todos los gastos derivados de su contratación y mantenimiento.
6. El concertado se obliga a guardar registro separado y actualizado del personal adscrito al servicio directa o indirectamente, total o parcialmente.
7. Es obligación del gestor del servicio garantizar que los profesionales que intervienen en su prestación solo realizan las actividades y tareas para las que cuenta con la cualificación legalmente exigible.

11 Dirección y coordinación

1. Las relaciones entre el prestador del servicio y la UDP se canalizarán a través de los cauces previamente establecidos.
2. Es facultad de la UDP el control, fiscalización y evaluación continuada de la prestación del servicio, así como de sus posibles modificaciones. Las funciones de la UDP en relación con el gestor del servicio serán, entre otras y además de las contempladas en los pliegos reguladores del servicio, las de fijar las reuniones periódicas ordinarias y las extraordinarias para la coordinación del servicio, realizar el seguimiento continuado y recabar información de las personas que participen directa o indirectamente en el servicio.
3. El gestor del servicio deberá designar a la persona responsable de éste, que será interlocutor de la UDP. Será el encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el servicio de Teleasistencia Avanzada se preste conforme a lo establecido en el concierto. Deberá poseer experiencia profesional en atención a personas mayores y/o cuidadores y conocimiento y manejo de los recursos. El concertado viene obligado a informar a la UDP, a través del citado Coordinador, sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

12 Seguimiento y mejora de la calidad del servicio

1. El gestor del servicio, en ausencia de un plan de calidad, vendrá obligado a dotarse de un sistema de evaluación con posibilidades reales de ser aplicado, manteniendo revisiones y actualizaciones durante la duración del proyecto, en el que se recogerán como mínimo:
 - Criterios de calidad, objetivos, funcionamiento y organización
 - Indicadores de gestión y evaluación
 - Instrumentos de control de calidad con los registros correspondientes

13 Otras obligaciones del gestor del servicio

1. El gestor del servicio deberá disponer de local dentro del término municipal de A Coruña y medios materiales y personales suficientes para la eficaz prestación del servicio, asumiendo todos los costes de ellos derivados.
2. El gestor del servicio deberá disponer de conexión permanente con la UDP mediante correo electrónico, fax, teléfono fijo y teléfono móvil, garantizándose la localización inmediata del Coordinador en los casos de incidencias y urgencias.
3. Será de cuenta del gestor del servicio la infraestructura informática precisa para su correcta prestación y seguimiento de los usuarios, debiendo incluir los campos de información que la UDP le indique, necesarios para la adecuada gestión y supervisión del servicio.
4. Todos los gastos que ocasione la gestión del servicio serán por cuenta del concertado, incluidos los desplazamientos del personal, uniformidad, etc.
5. Es obligación del gestor del servicio la suscripción del correspondiente seguro de responsabilidad civil.
6. El gestor del servicio no podrá concertar con terceros la realización de la prestación del servicio.
7. El gestor del servicio podrá concertar con terceros los servicios de acceso a internet.
8. El gestor del servicio y el personal que tenga relación directa o indirecta con éste, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizado el plazo contractual.
9. La documentación que se entregue al gestor del servicio lo será para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto del concierto, quedando terminantemente prohibido al concertado y al personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende, asimismo al producto de dichas tareas.
10. El incumplimiento de las determinaciones contenidas en este pliego respecto de la confidencialidad y protección de la información será causa de resolución del concierto sin perjuicio de las sanciones que correspondan de conformidad con lo previsto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

A Coruña, a 27 de junio de 2012

Fdo. M^a Luisa Ansorena Hortega
Presidenta