



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ref^a expt:
(que se cumplimentará tras aprobación Pliego)

Se elabora por el SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES y contiene - de conformidad con los requisitos que establece la Ley de Contratos del Sector Público- las especificaciones T É C N I C A S P A R T I C U L A R E S bajo las que deberá regirse, en el caso de que llegue a adjudicarse y formalizar, la EJECUCIÓN del

CONTRATO DE SERVICIOS

que aquí se **PROPONE**, referido a las condiciones técnicas para la contratación de un **SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA** a personas mayores en situación de dependencia de la Región de Murcia.

1.) OBJETO DEL CONTRATO.

Establecer las condiciones para la contratación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria a personas mayores en situación de dependencia, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante LAPAD) y en el Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones, las condiciones de acceso y régimen de compatibilidad de las prestaciones de Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Y ello, con la finalidad de atender a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de los usuarios en su medio habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía.

1.1.) DESCRIPCIÓN, PERFIL DEL USUARIO, CONTENIDOS, GESTIÓN DEL SERVICIO Y RECURSOS HUMANOS.



A- Descripción

La Teleasistencia domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores en situación de dependencia, con sólo accionar el dispositivo que llevan puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal “manos libres”, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo, bien movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la comunidad.

B- Perfil del usuario

Serán usuarios del Servicio de Teleasistencia domiciliaria las personas reconocidas en situación de dependencia en los términos establecidos en la LAPAD, cuyo grado y nivel les confiera el derecho a la protección por el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, conforme a lo establecido en su Programa Individual de Atención, aprobado por resolución de la Oficina para la Dependencia,

C- Contenidos del servicio

El Servicio de Teleasistencia domiciliaria incluye las siguientes actuaciones:

- 1.- Servicio directo desde el Centro de Atención.
 - a. Apoyo inmediato a demandas ante situaciones de soledad, angustia, accidentes domésticos, caídas y enfermedades.
 - b. Seguimiento permanente desde el centro de atención mediante llamadas telefónicas periódicas.
 - c. Movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, doméstica o social.
 - d. Funciones de agenda al objeto de recordar a la persona beneficiaria datos importantes sobre su salud, toma de medicamentos, realización de gestiones u otras actividades de análoga naturaleza.
 - e. Asesoramiento/información en temas de interés a los usuarios: nutrición, recursos, y actividades disponibles en sus municipios, gestiones burocráticas, ayudas técnicas, programas de radio y televisión, revistas especializadas, etc.
 - f. Servicio automático de seguridad, detección fallo en la red eléctrica, auto chequeo (detección por tipología de avería en el terminal o en la conexión con el Centro de Atención).



2- Servicio Técnico:

- Dotar e instalar en el domicilio de las personas usuarias los elementos del sistema, asumiendo el cableado desde el PTR, en caso de que no lo hubiera, e instalación de un enchufe independiente para la seguridad del usuario y del equipo.
- Asesoramiento técnico en relación al funcionamiento y características de los dispositivos instalados
- Mantenimiento del sistema y sus instalaciones así como la comprobación continua del funcionamiento del sistema.

3- Coordinador de zona:

- Atención personal del usuario: cumplimentación de informe de necesidad, seguimiento permanente de las personas usuarias, atención psicosocial, actualización de la información, entrenamiento y supervisión del uso y manejo del equipo/servicio.
- Difusión del Servicio en la zona, y los recursos relacionados con el mismo: Centro de Salud, Policía Local, recursos privados....

4- Servicio con unidad móvil

Se podrá incorporar el servicio con unidad Móvil desde 500 terminales por zona, incorporándose de forma progresiva una unidad móvil cada 500 terminales adicionales. Cada unidad móvil estará dotada del personal necesario para el correcto funcionamiento del servicio.

Los servicios objeto del presente Pliego se prestarán de conformidad con:

a) - las Normas Generales establecidas por el IMSERSO y la FEMP para el desarrollo del Programa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

b) - el Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones económicas, las condiciones de acceso y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

c) - el Real Decreto 175/2011, de 11 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 727/2007, de 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

d) - y aquellas otras normas que en el transcurso de este contrato sean de su aplicación.



D- Gestión del Servicio.

Compete al Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) las siguientes funciones:

- Derivar los usuarios del Servicio de Teleasistencia domiciliaria a la empresa adjudicataria.
- Ceder a la empresa adjudicataria los datos de carácter personal que obrando en sus ficheros, correspondan a las personas reconocidas con derecho a la prestación y que a tal efecto y con el consentimiento del usuario, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio en el marco del presente contrato administrativo, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión.
- Altas y bajas en el servicio: las altas en el servicio serán comunicadas a la empresa adjudicataria por parte de los técnicos del IMAS para que en un plazo no superior a cinco días se proceda a la instalación del terminal. Así mismo, serán comunicadas las bajas (cambio de PIA, fallecimiento y renuncia expresa) para la retirada del terminal en un plazo no superior a cinco días, no computando a efectos de factura más allá de esta fecha.
- Suspensión del servicio a efectos de liquidación mensual: el servicio quedará suspendido temporalmente durante el internamiento de la persona beneficiaria en una institución sanitaria o durante su estancia temporal en un centro residencial, traslado de domicilio y ausencia del domicilio, y durante el tiempo de duración de tales circunstancias.
- Programación y coordinación del servicio y con los agentes implicados (empresa adjudicataria, Centro de Servicios Sociales, usuario).
- Seguimiento, supervisión y evaluación del Servicio.

La empresa adjudicataria tendrá las siguientes funciones:

- Visita domiciliaria inicial al usuario del servicio.
- Ejecución de las actuaciones incluidas en el servicio.
- Coordinación con los profesionales propios que desarrollan las actuaciones con los usuarios.
- Coordinación con los profesionales del Centro de Servicios Sociales al que pertenezca el usuario y con los técnicos del IMAS.

E- Recursos Humanos.

Los profesionales que presten el servicio estarán debidamente contratados laboralmente atendiendo a las siguientes categorías profesionales:

- Responsables del servicio de Teleasistencia.
- Coordinador/a de Teleasistencia, con quien se mantendrán las oportunas actuaciones para el seguimiento del programa
- Teleoperador/a



- Instalador de Teleasistencia.

Tanto las categorías profesionales como el perfil y funciones serán los que determine el convenio colectivo vigente, y se atenderán, en lo referente a ratios de personal, a las normas generales establecidas por el IMSERSO/FEMP para el desarrollo del Programa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

2.) OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario vendrá obligado con carácter general a.

- 1.- Estar autorizado e inscrito en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia, conforme a lo establecido en el Decreto 54/2011, de 15 de junio, de autorizaciones, organización y funcionamiento del Registro de Entidades Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección y mantener la autorización e inscripción durante la vigencia del contrato.
- 2.- Mantener una sede en la ciudad de Murcia con la infraestructura y condiciones necesarias para facilitar las tareas de información, y coordinación con el IMAS.
- 3.- Disponer del equipamiento básico necesario para el desarrollo del servicio contratado.(Anexo I)
- 4.- Contar con la plantilla suficiente para atender a las personas usuarias correctamente, siempre en crecimiento proporcional al incremento de beneficiarios, para satisfacer adecuadamente la prestación del servicio que se demanda.
- 5.- Formar a su personal en materia de dependencia y atención a personas en situación de dependencia, realizando, al menos, una actividad formativa al año garantizando un mínimo de 20 horas de formación
- 6.- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar el derecho a utilizarlo en las condiciones establecidas.
- 7.- Cuidar del buen orden del servicio pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de dirección e inspección propias de la Administración, necesarias para asegurar la buena marcha de los servicios.
- 8.- Remitir al IMAS informes iniciales de puesta en marcha del servicio así como una memoria anual sobre el desarrollo del mismo. Además, la entidad adjudicataria deberá aportar, con carácter inmediato a su conocimiento, la información relativa a incidencias significativas que puedan determinar actuaciones por parte del IMAS.
- 9.- En el plazo de dos meses desde la formalización del contrato, deberá presentar un Plan Traspaso del Servicio de Teleasistencia domiciliaria por cambio de contratista, que garantice la continuidad en la prestación del servicio desde el primer día de entrada en



vigor del posterior contrato sin que se produzca disminución alguna en la calidad de las prestaciones que estuviera percibiendo el usuario. Dicho Plan deberá describir las fases, plazos y recursos destinados que garanticen su capacidad y viabilidad.

10.- En el mismo plazo de dos meses deberá presentar un compromiso de garantía de continuidad del servicio, mediante declaración firmada por el representante legal de la empresa, en el que asegure la prestación del servicio a los usuarios que se encuentren recibiendo el mismo en el momento del traspaso.

3.) GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES.

El adjudicatario asumirá el compromiso de sujetarse estrictamente a las especificaciones contenidas en el presente Pliego, y a la normativa vigente en la materia.

La Entidad adjudicataria asume la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios concertados, así como las derivadas de actuaciones de los usuarios, por sí misma o mediante la suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.

Las responsabilidades de carácter sanitario, fiscal, laboral, de Seguridad Social, y demás de obligado cumplimiento según las disposiciones establecidas por la legislación vigente, corresponden única y exclusivamente al titular de la entidad adjudicataria.

El adjudicatario garantizará responsablemente que el servicio contratado reúne todos los requisitos y condiciones de calidad y de cualquier otra índole, que se imponen en este Pliego y en las disposiciones o normas vigentes en la materia.

4.) SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

10.1. CONTROL E INSPECCIÓN.

Los Servicios de Inspección de la Consejería de Sanidad y Política Social podrán, en uso de su facultad inspectora, de oficio o a instancia de parte, comprobar el cumplimiento de la normativa que le es de aplicación y la veracidad de los datos alegados por la entidad adjudicataria.

10.2. SEGUIMIENTO DEL IMAS.

Se realizará mediante reuniones periódicas, que, como mínimo tendrán una periodicidad trimestral, entre técnicos del Instituto Murciano de Acción Social y los coordinadores de la entidad adjudicataria. El contenido principal de dichas reuniones será: altas y bajas producidas, instalaciones realizadas, incidencias producidas, ausencias domiciliarias y cualquier otra circunstancia de interés para el servicio. La entidad adjudicataria aportará a estas reuniones la documentación justificativa del contenido de las mismas.



El IMAS podrá comunicarse con la entidad adjudicataria siempre que lo considere necesario al objeto de recabar información sobre los usuarios y la marcha del servicio y podrá dictar las instrucciones oportunas en cuanto a la ejecución del contrato que contribuyan a mejorar la atención de los usuarios.

Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros organismos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, técnicos de la Dirección General de Personas Mayores del IMAS podrán visitar el Centro en cualquier momento, para comprobar la calidad de los servicios prestados mediante los medios que estime oportunos, estando obligada la entidad adjudicataria a facilitar las tareas de seguimiento que, en este sentido, se lleven a cabo.

Murcia, a 6 de julio de 2012

LA ASESORA

Esperanza Breis López.



ANEXO I

El adjudicatario del servicio se verá obligado a prestar el mismo de acuerdo a lo establecido en el Pliego de condiciones técnicas así como a asumir los dispositivos de aplicación en el hogar de los usuarios que actualmente estén disfrutando de los mismos. La relación que a continuación se detalla, contiene el tipo de detector y número de usuarios que lo tienen instalados y a los que se les seguirá manteniendo por el adjudicatario:

DETECTOR	INSTALADOS
Movilidad	103
Gas	225
Monóxido	30
Fuego/Humo	810
Ocupación cama	7
Ocupación sillón	9
Enuresis	3
Caídas	118
TOTAL	1.305