



# I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

## A. DISPOSICIONES GENERALES

### **CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

*ORDEN FAM/423/2019, de 16 de abril, por la que se determina el contenido de la prestación pública de teleasistencia en Castilla y León.*

El artículo 22 de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia se refiere al servicio de teleasistencia como aquel que facilita asistencia 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. Este servicio puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.

Por su parte, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León y el Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León, recogen el servicio de teleasistencia como una prestación dirigida a prevenir la dependencia o su agravamiento, a promover la autonomía personal, atendiendo las situaciones de necesidad derivadas de la falta de esa autonomía personal o del riesgo de padecerla. Y además, la configuran como prestación esencial para las personas mayores de 80 años que lo demanden, y para las personas menores de esa edad cuando las condiciones de su reconocimiento y disfrute, así como su contenido, se ajusten a los términos establecidos en la citada Ley 39/2006 de 14 de diciembre.

Por Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, se ha publicado el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, en su virtud, procede en este momento, determinar los servicios que incluyen las diferentes modalidades de teleasistencia, en consonancia con los criterios acordados en el seno de dicho Consejo Territorial, conforme al Acuerdo suscrito con fecha de 15 de febrero de 2018, en el seno de la Mesa del Diálogo Social y sin perjuicio de un desarrollo posterior relativo a contenidos técnicos, intensidades, protocolos así como la adopción de las medidas de coordinación necesarias con las entidades locales que prestan este servicio público de teleasistencia.

Por todo ello, teniendo en cuenta las atribuciones que el artículo 26, en sus apartados c) y f), de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, atribuye a los titulares de las Consejerías y en virtud de lo dispuesto en su artículo 71,

DISPONGO:

*Artículo 1. Objeto.*

Es objeto de la presente norma regular y determinar el contenido de la prestación pública de teleasistencia, en sus distintas modalidades, en el territorio de la Comunidad de Castilla y León.

*Artículo 2. Definición y características.*

1. A los efectos de lo dispuesto en esta orden, se define la teleasistencia como una prestación técnica de atención permanente de apoyo e intervención social, enmarcada en el contexto de atención de proximidad gracias al uso de tecnologías de la información y la comunicación.

2. La teleasistencia persigue la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual de la persona y atiende situaciones de necesidad como fragilidad, dependencia, soledad o aislamiento, así como situaciones de crisis o emergencia dentro y fuera del domicilio.

3. La teleasistencia actúa de forma preventiva y proactiva, a demanda del usuario o a iniciativa de la entidad titular de la prestación, en función de protocolos establecidos o ante señales o alertas detectadas.

*Artículo 3. Objetivos de la teleasistencia.*

El servicio público de teleasistencia busca la consecución de los siguientes objetivos en la persona usuaria del servicio:

- a) La permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual.
- b) El refuerzo del sentimiento de autonomía, seguridad y acompañamiento en el domicilio.
- c) La comunicación permanente con las redes de atención.
- d) La prevención de las situaciones de riesgo.
- e) La intervención inmediata en situaciones de necesidad social o de emergencia.
- f) Facilitar el desarrollo de su proyecto de vida.
- g) La mejora o mantenimiento de su calidad de vida y autocuidado.
- h) El apoyo del entorno sociofamiliar que asume la prestación de cuidados.

*Artículo 4. Modalidades de la prestación.*

El servicio de teleasistencia en el territorio de la Comunidad de Castilla y León podrá prestarse mediante los siguientes tipos de modalidades:

- a) Teleasistencia Básica.
- b) Teleasistencia Avanzada.

**Artículo 5. Contenido de la Teleasistencia básica.**

1. El servicio de teleasistencia en su prestación básica tendrá el siguiente contenido:

<b>Servicios</b>	<b>Contenido del servicio</b>
Atención permanente a situaciones de necesidad social en el domicilio.	Apoyo inmediato ante la situación de necesidad, directa y/o con la movilización de recursos humanos y/o materiales, de la propia persona usuaria, o existentes en la localidad donde resida. Intervención psicosocial, en su caso, con apoyo emocional, durante 24h/365d.
Comunicaciones de seguimiento y cortesía.	Felicitación del cumpleaños, seguimiento de situaciones de convalecencia, soledad y aislamiento, etc. Control de ausencia domiciliaria.
Custodia de llaves.	Custodia de llaves por parte de la Entidad o por parte de, al menos, una persona del entorno socio familiar más cercano, salvo que la persona usuaria no las facilite.
Agenda personalizada.	Comunicaciones para recordatorio de datos relevantes sobre la salud (tratamientos crónicos, consultas médicas), gestiones sociales, campañas, etc. Derivación a tele tramitación.

2. Complementariamente el servicio de teleasistencia incluirá:

Instalación y mantenimiento de los terminales.	Instalación técnica de terminal, equipos y dispositivos de teleasistencia; y mantenimiento.
Unidad móvil.	Medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el centro de atención, con la intervención presencial para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento de las terminales.
Información y Orientación sobre el funcionamiento del terminal.	Información sobre el funcionamiento del terminal, equipos y dispositivos; del contenido de la prestación y de los recursos sociales y actividades de interés para la persona usuaria y persona cuidadora.

**Artículo 6. Tecnología asociada a los servicios de Teleasistencia básica:**

1. La tecnología asociada a los servicios de Teleasistencia básica estará integrada por:

- a) Dispositivos domiciliarios de tecnologías de telecomunicación que posibiliten la recepción y emisión de comunicaciones, con sus correspondientes unidades de control remoto.
- b) Un centro de atención conectado o en comunicación con la persona usuaria.

2. Tanto los dispositivos domiciliarios como la tecnología (hardware y software) utilizada por la persona usuaria con el centro de atención deben ser accesibles, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, teniendo en cuenta la diversidad que puede darse entre las personas usuarias en cuanto a sus capacidades y limitaciones. Entre

estas se encuentran las relacionadas con el funcionamiento cognitivo y la comunicación, la visión y audición, la movilidad y el manejo de los dispositivos.

3. La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia debe posibilitar diversas modalidades de comunicación, no restringidas únicamente a la emisión-recepción de mensajes hablados. Entre las modalidades de comunicación que, a través de la tecnología adecuada son posibles, se encuentran la comunicación vía texto, la comunicación aumentativa y alternativa (con uso de pictogramas o imágenes), y la lengua de signos a través de video comunicación.

4. El terminal domiciliario debe tener pulsadores o botones diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades de la persona usuaria.

5. El terminal debe poder ser activado mediante un producto de apoyo adecuado para las personas usuarias que, debido a limitaciones de movilidad de miembros superiores, lo necesiten.

*Artículo 7. Contenido de la Teleasistencia avanzada.*

El servicio de teleasistencia en su prestación avanzada comprenderá los contenidos de la prestación de teleasistencia básica y, como mínimo, dos de los incluidos en la tabla siguiente. Además, será necesario que se realice un contacto directo y habitual con la persona usuaria.

<b>Servicios</b>	<b>Contenido del servicio</b>
Detección de fuego/humo en el domicilio para la prevención de incendios.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de presencia de humo o fuego que pueda entrañar un riesgo o emergencia de incendio en el domicilio, y activación de recursos.
Detección preventiva de situaciones de riesgo de explosión de gas o intoxicación en el domicilio.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de fugas de gas que puedan entrañar un riesgo o emergencia de explosión o de intoxicación en el domicilio, y activación de recursos.
Detección preventiva de situaciones de riesgo de intoxicación por monóxido de carbono.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de monóxido de carbono por mala combustión de Estufas y/o braseros.
Prevención de situaciones de riesgo de inundación por fuga de agua en el domicilio.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de fugas de agua que puedan entrañar un riesgo o emergencia de inundación y activación de recursos.
Teleasistencia móvil fuera del domicilio.	Detección de situaciones de riesgo y emergencia fuera del domicilio: Geolocalización, presencia en entornos no seguros y atención a situaciones de emergencia a través de dispositivos móviles.
Gestión de citas médicas.	Petición de citas médicas, cambios y recordatorio.
Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la detección, intervención, y derivación de posibles situaciones de vulnerabilidad, cambios, riesgo o situaciones de enfermedad y/o dependencia.

<b>Servicios</b>	<b>Contenido del servicio</b>
Apoyo al cuidador.	Apoyo al cuidador tanto para la prevención de situaciones de agotamiento y claudicación, como para mantener la calidad de los cuidados que presta a la persona en situación de dependencia mediante la aplicación de un protocolo de atención integrada.
Prevención y seguimiento ante procesos de duelo	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la evaluación, intervención y apoyo psicosocial y seguimiento; con atención diferenciada a las situaciones de duelo patológico.
Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la valoración, intervención, seguimiento y derivación, en situaciones de soledad y aislamiento.
Prevención de situaciones especiales de riesgo: Maltrato, suicidio,..	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la detección de posibles situaciones de maltrato, ideas de suicidio, así como para la intervención en estas situaciones, a través de la orientación y el apoyo psicosocial.
Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación.	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la detección y prevención de posibles situaciones de riesgo de abandono, abordaje del pánico a la recuperación, motivación y seguimiento de los ejercicios de rehabilitación prescritos.
Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo detectadas a partir del patrón de actividad.	Detección mediante la observación del patrón de actividad a través de dispositivos tecnológicos y aplicación protocolos de atención preventiva.
Otros servicios de detección inmediata y prevención de riesgo en el hogar.	Detección y actuación inmediata de situaciones que supongan un riesgo para la persona y o para su hogar, mediante otros dispositivos diferentes de los anteriores.

**Artículo 8. Tecnología asociada a los servicios de teleasistencia avanzada:**

La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia avanzada podrá consistir en alguno de los siguientes sistemas y dispositivos:

1. Sistemas de detección de riesgos en el hogar, incendios y humos, escapes de gas, agua.
2. Aplicaciones y dispositivos que permitan emisión y recepción de comunicaciones en formato de audio y video y la gestión de agendas.
3. Aplicaciones y dispositivos que contemplen funciones de localización y gestión de alertas.
4. Sistemas de detección de caídas, enuresis y epilepsia
5. Dispositivos que permitan la detección del patrón de actividad.
6. Otros dispositivos que se incorporen en el mercado y respondan a las necesidades y contenido de los servicios.

*Artículo 9. Determinación del contenido de los servicios que forman parte de la teleasistencia avanzada.*

Por resolución del Gerente de Servicios Sociales se concretarán las intensidades y contenidos técnicos mínimos, así como los protocolos necesarios para la aplicación de los servicios y dispositivos tecnológicos incluidos en los artículos 6 y 7.

*Artículo 10. Personas usuarias.*

1. Podrán ser usuarias de la prestación pública de teleasistencia las personas que, por su situación de convivencia y con dificultades en su autonomía personal o con riesgo de padecerlas, precisen y soliciten un sistema de comunicación continuo que les permita permanecer en su domicilio habitual y que, en el momento del acceso al servicio, cumplan los siguientes requisitos:

- a) Disponer de dispositivo domiciliario de tecnologías de telecomunicación que posibiliten la recepción y emisión de comunicaciones o posibilidad de tenerlo.
- b) Tener capacidad, con los medios tecnológicos disponibles en el momento, para el uso adecuado de la prestación si la persona vive sola o está parte del día sola. No obstante, podrá reconocerse la prestación a quienes careciendo de dicha capacidad convivan con otra persona que sí que cumpla este requisito y pueda prestar a aquélla una supervisión continua.
- c) Ser mayor de 80 años o tener reconocido un grado de dependencia. En el caso de no cumplir alguno de estos requisitos podrá acceder a la prestación siempre que mediante un informe social se acredite la necesidad de su implantación por causas de salud, dificultades en su autonomía personal o riesgo de padecerlas, riesgo de aislamiento social u otras necesidades análogas.

2. A las personas solicitantes del servicio, que reúnan los requisitos de acceso y tengan reconocido algún grado de dependencia, se les garantizará el acceso a la teleasistencia avanzada.

3. En el caso de personas dependientes que tengan concedida la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, uno de los contenidos de la teleasistencia avanzada será el servicio de seguimiento proactivo del cuidador, en cuyo caso, se podrá reconocer también a éste la prestación de teleasistencia como medida de apoyo en la realización de los cuidados.

*Artículo 11. Compromisos y obligaciones.*

1. En la prestación de teleasistencia, la Administración se compromete, directamente o, en su caso a través de la entidad prestadora del servicio, a:

- a) Facilitar información sobre los contenidos del servicio y los derechos que conlleva.
- b) Personalizar la prestación en función de las necesidades valoradas por los profesionales.
- c) Prestar atención de forma inmediata ante una situación de crisis o emergencia.

- d) Facilitar información sobre uso y mantenimiento adecuado del terminal y los apoyos tecnológicos de los que se disponga.
- e) Proporcionar la resolución inmediata de las averías que se produzcan en el terminal y dispositivos instalados y reposición de los accesorios dañados.
- f) Mantener la seguridad de las comunicaciones y la protección de datos.
- g) Dar a conocer la información a obtener por los diferentes dispositivos y el tratamiento que se le va a dar.
- h) Preservar la intimidad en los espacios privados.
- i) Disponer el uso de dispositivos no estigmatizantes.

2. Las personas usuarias deberán:

- a) Mantener operativo el dispositivo domiciliario de tecnologías de telecomunicación que posibiliten la recepción y emisión de comunicaciones compatible con el sistema, realizando, en su caso, las gestiones que resulten necesarias ante la empresa proveedora de la línea.
- b) Usar de manera adecuada el equipo de teleasistencia, conservándolo en buen estado.
- c) Colaborar en la realización de pruebas periódicas dirigidas a asegurar el correcto funcionamiento del equipo.
- d) Facilitar la información mínima relativa a su situación de salud, entorno familiar u otra que sea necesaria para la adecuada prestación del servicio según la modalidad seleccionada.
- e) Facilitar el acceso a su domicilio al personal del sistema de servicios sociales y, en su caso, de la entidad proveedora que acudan al mismo, previo aviso de la visita y una vez quede acreditada su condición, con la finalidad de proceder a la instalación, mantenimiento y retirada de los equipos, así como a la realización de actuaciones de seguimiento y ante una situación de emergencia.
- f) Comunicar las ausencias del domicilio que tengan una duración prevista superior a 24 horas.
- g) Participar económicamente en la financiación del coste de la prestación en la forma que esté establecida.
- h) Comunicar la baja en el servicio y devolver el equipo.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

*Primera. Pluralidad de usuarios en un mismo domicilio.*

Las personas que a la entrada en vigor de esta orden, estén siendo atendidas a través de la prestación pública de teleasistencia por convivir con otra persona usuaria de la





misma, excluido el supuesto previsto en el artículo 10.1.b), deberán formalizar su solicitud de la prestación.

*Segunda. Determinación de intensidades, contenidos técnicos mínimos y protocolos.*

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta orden, se dictará la resolución a la que hace referencia el artículo 9 que, en caso de gestión indirecta del servicio público, será de aplicación a los expedientes de contratación que se inicien a partir de la fecha de publicación de dicha resolución.

*DISPOSICIÓN FINAL. Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 16 de abril de 2019.

*El Titular de la Consejería de Familia  
e Igualdad de Oportunidades,  
P.S. (Acuerdo 4/2019, de 21 de marzo,  
del Presidente de la Junta de Castilla y León)  
El Consejero de Empleo  
Fdo.: CARLOS FERNÁNDEZ CARRIEDO*