

Teleasistencia Castilla y León

Proceso de la prestación de teleasistencia

ÍNDICE

1.	NORMATIVA DE REFERENCIA	4
2.	AGENTES PARTICIPANTES.....	4
2.1.	Las Corporaciones Locales.....	4
2.2.	La Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León	5
2.3.	La Entidad Prestadora del Servicio.....	5
3.	CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN.....	6
3.1.	Modalidades de la prestación.....	6
3.2.	Contenido de la teleasistencia básica	6
3.3.	Contenido de la teleasistencia avanzada	7
4.	PERSONAS USUARIAS.....	9
5.	PROCEDIMIENTO DE ACCESO, TRAMITACIÓN, ACTUACIONES Y SEGUIMIENTO	10
5.1.	Solicitud.....	10
5.2.	Información y orientación a la persona interesada	11
5.3.	Valoración técnica	12
5.4.	Elaboración del PII (Plan Individualizado de Intervención).....	13
5.5.	Resolución de la prestación.....	14
5.6.	Situaciones administrativas y facturación de la prestación.....	15
5.6.1.	Alta	15
5.6.2.	Suspensión y reanudación	15
5.6.3.	Baja y extinción de la prestación.....	15
5.7.	Activación y proceso de atención en los servicios de teleasistencia básica	17
	17
5.7.1.	Alta	17
5.7.2.	Gestión de alarmas provocadas por los usuarios/as.	18
5.7.3.	Gestión de agendas.....	18
5.7.4.	Gestión de llamadas realizadas por medios externos a los dispositivos de teleasistencia (teléfono fijo o teléfono móvil).	18

5.8.	Activación y proceso atención en los servicios basados en comunicaciones automáticas.	
	18	
5.8.1.	Alta	18
5.8.2.	Proceso de atención.....	19
5.8.3.	Baja.....	19
5.9.	Servicios basados en comunicaciones proactivas	20
5.9.1.	Alta	20
5.9.2.	Roles implicados en los servicios basados en comunicaciones proactivas	21
5.9.2.1.	Teleoperador/a de referencia	21
5.9.2.2.	Técnico Coordinador/a de Teleasistencia	21
5.9.3.	Proceso de atención.....	22
5.9.3.1.	Proyecto individualizado de atención (PIA).....	22
5.9.3.2.	Elaborar y agendar el Proyecto de llamada	22
5.9.3.3.	Contacto proactivo	23
5.9.3.4.	Intensidad de los contactos proactivos	23
5.9.4.	Baja.....	23
5.10.	Servicio de gestión de citas médicas	24
5.10.1.	Alta	24
5.10.2.	Baja.....	24
5.11.	Seguimiento.....	24
5.11.1.	Por parte del Técnico Coordinador/a de Teleasistencia	24
5.11.2.	Por parte del Coordinador/a de caso	24
5.12.	Derivaciones	25
5.12.1.	Derivación al Coordinador/a de caso del CEAS correspondiente.	25
5.12.2.	Derivación al equipo de atención primaria del sistema sanitario.....	26
6.	COORDINACIÓN E INFORMACIÓN ENTRE CORPORACIONES LOCALES Y ENTIDAD CONTRATADA	26
6.1.	Reuniones de seguimiento de la actividad de la prestación.....	26
6.2.	Informes de seguimiento y control de la actividad de gestión	27

1. NORMATIVA DE REFERENCIA

La normativa marco que regula la prestación de teleasistencia y los servicios que la componen viene amparada por la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, modificada por la Ley 3/2020, de 14 de diciembre (publicada en el BOCyL de 21 de diciembre de 2020), la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en las normas que dictan su desarrollo, así como en el Acuerdo de 19 de octubre de 2017 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.

La prestación de teleasistencia en Castilla y León, se desarrolla de forma específica en la siguiente normativa:

- 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, modificada por la ORDEN FAM/987/2020, de 22 de septiembre.
- Resolución de 6 de marzo de 2020, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, por la que se determinan las intensidades y contenidos técnicos mínimos de la prestación pública de teleasistencia avanzada en Castilla y León.

2. AGENTES PARTICIPANTES

2.1. Las Corporaciones Locales

Las Corporaciones Locales serán las responsables de la tramitación y resolución del procedimiento de reconocimiento, modificación y extinción de la prestación de teleasistencia, así como la puesta a disposición efectiva de la prestación a los usuarios/as, sin perjuicio de lo que se disponga en la normativa de desarrollo de la Comunidad de Castilla y León en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Asimismo, las Corporaciones Locales desarrollarán la coordinación de caso y el resto de actuaciones necesarias para garantizar la atención integral de la persona usuaria de la prestación de teleasistencia en el ámbito territorial de su competencia, incluyendo:

- La interlocución principal con la persona y con el resto de los servicios sociales que le atienden en cada momento.
- La elaboración y revisión del Plan individualizado de intervención (PII) cuando resulte oportuno.
- La gestión del acceso al servicio tramitando las peticiones de altas, bajas y modificaciones a la entidad contratada.
- El seguimiento de los casos velando por la continuidad y la atención integrada, atendiendo las derivaciones que le haga llegar la entidad prestadora del servicio.

2.2. La Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León

La Gerencia de Servicios Sociales será la responsable de las siguientes funciones generales:

- La contratación de la prestación de teleasistencia.
- El control de la calidad en la prestación y en el funcionamiento general del servicio.
- La supervisión y seguimiento de la prestación de teleasistencia de acuerdo con las exigencias establecidas en el contrato de prestación del servicio y los pliegos.
- El establecimiento de los mecanismos de coordinación que sean necesarios con la entidad contratada y con las Corporaciones Locales con el objetivo de lograr un desarrollo óptimo de la prestación de teleasistencia.

2.3. La Entidad Prestadora del Servicio

La entidad prestadora del servicio será responsable de las siguientes funciones generales:

- La prestación del servicio de teleasistencia las 24 horas los 365 días del año y el desarrollo de los diferentes ámbitos de actuación descritos en el contrato de prestación del servicio y el pliego.
- La disposición de los recursos materiales, tecnológicos y humanos suficientes para la prestación del servicio, siguiendo los parámetros especificados en el pliego.
- La gestión, el seguimiento y la supervisión de los sistemas informáticos y los procesos de trabajo para la prestación del servicio.
- El aseguramiento de la calidad de la prestación y de la satisfacción de las personas usuarias.

3. CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN

A través de la Orden FAM 423/2019, 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.

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.

El servicio de teleasistencia actúa de forma preventiva y proactiva, a demanda del usuario o a iniciativa de la entidad contratada, en función de protocolos establecidos o ante señales o alertas detectadas.

3.1. Modalidades de la prestación

El servicio de teleasistencia podrá prestarse mediante los siguientes tipos de modalidades:

- Teleasistencia Básica.
- Teleasistencia Avanzada.

3.2. Contenido de la teleasistencia básica

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

Servicios	Contenido del servicio
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 reside. 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.

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.

También, se considerarán TA básica aquellos casos en los que se presten contenidos correspondientes a la TA básica y uno se los servicios incluidos en TA avanzada.

3.3. 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.

Servicios	Contenido del servicio
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.
Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.	Seguimiento proactivo de la calidad de los cuidados que prestan los cuidadores a las personas en situación de dependencia. 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.
--	--

Hay que tener en cuenta que la prestación se ajustará a las necesidades, contexto, situación y preferencias de la persona y se adaptará de forma flexible a los cambios que puedan ir ocurriendo con el tiempo.

4. PERSONAS USUARIAS

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:

1. Disponer de dispositivo domiciliario de tecnologías de telecomunicación que permitan la recepción y emisión de comunicaciones o posibilidad de tenerlo. La empresa habilitará el terminal o dispositivo que se ajusten a las características del domicilio de la persona en materia de telecomunicaciones. Actualmente no es necesario disponer de línea telefónica fija.
2. 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 prestarle una supervisión continua.
3. 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.

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.

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. Siempre deberá ir acompañado del servicio de "Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes".

5. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, TRAMITACIÓN, ACTUACIONES Y SEGUIMIENTO

5.1. Solicitud

El procedimiento de acceso a la prestación se iniciará a solicitud de la **persona interesada o su representante legal**.

Toda persona usuaria de la prestación tiene que haber presentado su solicitud y tener su propio expediente. En el caso en que en la misma unidad de convivencia coexistan varios usuarios, el terminal podrá ser común para todos ellos, siempre que quede garantizada la seguridad y la calidad del servicio.

Se utilizará el modelo de solicitud de la Corporación Local o la solicitud de “Acceso a los servicios sociales y valoración de la situación de dependencia” del sistema de Servicios Sociales de Castilla y León (en adelante solicitud de dependencia), con el anexo correspondiente (Anexo B).

El modelo de solicitud de la Corporación Local se adaptará a lo regulado en la Orden FAM/1059/2018, de 2 de octubre, por la que se establece el contenido mínimo de los formularios de solicitud de prestaciones sociales y la imagen común del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León (BOCYL 8 de octubre de 2018), pudiendo para ello utilizar el modelo establecido en el Anexo II, tal como se indica en el artículo 6 de la misma.

Cuando el solicitante haya utilizado el Anexo B de la solicitud de dependencia, las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales remitirán este tipo de solicitudes periódicamente, por correo electrónico, a la Corporación Local correspondiente, mediante un listado, en formato Excel, con los Anexos recibidos y otro con las resoluciones que concedan teleasistencia. El contenido mínimo de ambos listados será el nombre, apellidos y domicilio de la persona interesada, así como el número de expediente de dependencia.

Entre ambas (Gerencia Territorial y Corporación Local) acordarán las personas y direcciones de correo electrónico para este intercambio de información, así como la periodicidad del envío.

La solicitud irá acompañada de la documentación acreditativa de la identidad de la persona interesada y de aquella otra que la Corporación Local requiera para resolver o sea relevante para la adecuada personalización del servicio, como por ejemplo un informe de salud actualizado.

No será necesario aportar la documentación que el órgano de tramitación pueda obtener por sus propios medios y esté autorizado para obtenerla, conforme a la normativa vigente.

Cuando en el Plan individualizado de intervención (PII) se vaya a incluir alguno de los servicios basados en comunicaciones proactivas, será necesario incluir la siguiente documentación:

- **“Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes”:**
 - Documentación del expediente de dependencia (informe de salud, BVD e informe social).
 - Si el informe de salud que consta en el expediente de dependencia tiene más de un año de antigüedad, se requiere informe de salud actualizado.
- **“Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador”:**
 - Consentimiento de la persona cuidadora.

- **“Prevención de situaciones de maltrato”:**
 - El informe social de acceso a la prestación debe contener información sobre la situación a tener en cuenta en relación a la situación de maltrato (relación con la persona maltratadora e información de utilidad para el desarrollo del servicio) y otras medidas de atención llevadas a cabo.

- **“Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación”:**
 - En caso de activación tras alta en UCSS: documentación del expediente de dependencia (informe de salud, BVD e informe social) actualizada
 - En otras situaciones: informe de salud que recoja las pautas y cuidados, así como el tiempo previsto de convalecencia.

Las solicitudes se presentarán, preferentemente, en el registro de la Corporación Local titular del centro de acción social (CEAS) que corresponda al domicilio de la persona solicitante, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, salvo en el caso de acceso por vía reconocimiento de la situación de dependencia, donde se seguirá el procedimiento establecido para tal fin.

La instrucción y resolución del expediente administrativo de teleasistencia corresponde a la Corporación Local de la que dependa el centro de acción social (CEAS) que corresponde al domicilio de la persona solicitante.

5.2. Información y orientación a la persona interesada

El proceso de información y tramitación de solicitudes se realizará a través de los **Coordinadores/as de caso** de servicios sociales de los centros de acción social (CEAS).

En este proceso es necesario aportar la información necesaria para que la persona pueda tomar decisiones en relación a los servicios que desea recibir para cubrir sus necesidades de acuerdo a su proyecto de vida.

El coordinador/a de caso atenderá la globalidad del caso, garantizando la continuidad de la atención, cuando proceda, y respetando en todo momento las decisiones adoptadas por la persona.

Las Corporaciones Locales ofrecerán a las personas interesadas información y orientación con el siguiente contenido mínimo:

- ✓ Definición de la prestación.
- ✓ Condiciones de acceso.
- ✓ Funcionamiento.
- ✓ Servicios.
- ✓ Identificación de la entidad contratada que prestará el servicio

- ✓ Modelo de solicitud y apoyo para su tramitación.

En relación con los **servicios basados en comunicaciones proactivas**, el Coordinador/a de caso deberá aportar además la siguiente información:

- Un Técnico Coordinador/a de Teleasistencia acudirá a su domicilio para obtener la información necesaria para cumplimentar el Proyecto individualizado de atención (en adelante PIA), llevando a cabo una entrevista en profundidad para orientar hacia una vida con significado, basada en los valores de la persona, necesitando para ello que la persona aporte información relacionada con aquellos aspectos que son importantes y aportan significado a su vida.
- La persona usuaria con la ayuda del Técnico Coordinador/a de Teleasistencia, determinará los objetivos a trabajar a través del servicio.
- El Técnico Coordinador/a de Teleasistencia aportará apoyos y recomendaciones personalizados con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la persona.
- Un Teleoperador/a de referencia que llevará a cabo contactos proactivos con una periodicidad variable en función de las necesidades de la persona.
- Existirá una coordinación entre los diferentes profesionales que intervienen, siendo el Coordinador/a de caso quien garantiza que la atención por parte del servicio se ajusta a las necesidades y preferencias de la persona.

En el caso de **servicios basados en comunicaciones automáticas** a través de dispositivos tecnológicos, el Coordinador/a de caso aportará además la siguiente información:

- Para prestar estos servicios será necesario aportar o instalar dispositivos tecnológicos en el domicilio de la persona usuaria.
- Se llevarán a cabo pruebas para asegurar que los dispositivos funcionan correctamente.
- En el caso de que se active una alarma, un Teleoperador/a se pondrá en contacto con la persona usuaria en el tiempo estipulado a través del Pliego de Prescripciones Técnicas y se activarán los recursos necesarios según protocolo para resolver la situación de alarma o emergencia (aviso a personas de contacto, 112, etc.).

En cuanto al **servicio de gestión de citas médicas**:

- Este servicio incluye tanto la petición, como la anulación, modificación y/o recordatorio de citas médicas.
- Es necesario que la persona comunique las necesidades que presenta en relación con los servicios prestados (necesidad de petición, anulación y/o modificación así como de recordatorio, determinando la fecha y hora del mismo). Esta información podrá ser aportada por la persona que ejerce como cuidadora de la persona en situación de dependencia.

5.3. Valoración técnica

El **Coordinador/a de caso** realizará la valoración correspondiente y cumplimentará, cuando proceda, los documentos establecidos al efecto; o revisará la existente y actualizará los datos e

informes que sean necesarios. Igualmente, recabará la documentación e informes necesarios (ej. informe de salud, etc.), para su propuesta técnica. En todo momento tendrá presentes las preferencias de la persona y respetará sus decisiones.

En aquellos casos que no se solicite la prestación a través de la solicitud de dependencia podrá utilizarse un informe social específico para esta prestación.

En SAUSS, el Coordinador/a de caso realizará las siguientes tareas:

- a) Grabar el código de prestación “202021.-Teleasistencia”
- b) Adjuntar la documentación necesaria:
 - Solicitud.En su caso:
 - Aceptación de la/s persona/s de contacto.
 - Informe social que describa la situación a tener en cuenta a la hora de prestar el servicio y otras medidas de atención llevadas a cabo.
 - Documentación específica para la activación de los servicios basados en comunicaciones proactivas.
 - Generar el Plan individualizado de intervención teleasistencia (PII de TA), donde se indicarán los servicios con los que se prestará la teleasistencia.
- c) Grabar, dentro de la prestación, en nuevos apartados:
 - Si existe/n persona/s de contacto para la prestación de teleasistencia. Este dato aparecerá en el PII de TA.
 - Si la persona requiere apoyo para la accesibilidad a la teleasistencia, se podrán describir las condiciones funcionales que requieren apoyo e indicar si tiene necesidades auditivas.
 - Estos dos apartados se mostrarán en el PII de TA si se cumplimentan antes de validar el documento.

Respecto al carácter de la prestación, aparecerá indicado automáticamente el carácter esencial cuando la persona sea mayor de 80 años o cuente con reconocimiento de la situación de dependencia.

Una vez finalizadas estas tareas, el Coordinador/a de caso podrá avanzar la prestación al estado “Trámite PAEL” donde el rol Oficina de tramitación administrativa local, grabará el resultado de la tramitación.

5.4. Elaboración del PII (Plan Individualizado de Intervención)

El Coordinador/a de caso elaborará el **Plan individualizado de intervención (PII)**, en el modelo determinado, de acuerdo con la persona interesada y/o cuidadora, en su caso.

En este documento se determinarán, junto con la persona, los servicios que va a recibir, y que serán prestados por parte de la entidad prestadora del servicio.

Cualquier modificación (alta o baja de servicios dentro de la prestación, o cambios en cualquier otra circunstancia, por ejemplo, personas de referencia) conllevará la realización de un nuevo PII acordado con la persona titular del servicio o con su representante legal.

En SAUSS, una vez generado el PII, la modalidad de teleasistencia básica aparecerá siempre marcada por defecto. En el caso de acordarse servicios de la teleasistencia avanzada, se marcarán los servicios correspondientes.

Una vez acordado y cumplimentado el PII, será firmado por el Coordinador/a de caso y la persona interesada.

En SAUSS podrá adjuntarse este documento dentro de la prestación, una vez firmado.

Si existen personas de contacto y/o se presta el servicio de “Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador”, se deberán cumplimentar y firmar los documentos de consentimiento específicos.

5.5. Resolución de la prestación

Vista la valoración técnica del Coordinador/a de caso y el PII acordado, el **Órgano competente de la Corporación Local** de la que dependa el CEAS que corresponde al domicilio de la persona solicitante, emitirá la resolución correspondiente.

El contenido de la resolución será la prestación de “teleasistencia”. La personalización de su contenido se establece en el PII.

La activación de los servicios de “Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes” y de “Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador” irá precedida de la resolución dictada por el órgano competente de la Administración Autonómica para reconocer la situación de dependencia de la persona usuaria, sin perjuicio de que con anterioridad se le pueda comenzar a prestar la modalidad básica o avanzada sin los mencionados servicios.

Carácter de la prestación:

- La prestación de teleasistencia tendrá carácter esencial para las personas de más de 80 años que la demanden y para quienes tengan reconocido algún grado de dependencia.
- En los casos no incluidos en el apartado anterior, la prestación de teleasistencia tendrá carácter no esencial.
- La teleasistencia es compatible con cualquier otra prestación, excepto con la atención residencial. En el caso de personas en situación de dependencia, será de aplicación la normativa reguladora de las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

En SAUSS, el rol “Oficina de tramitación administrativa local” grabará la resolución, y podrá acceder a toda la documentación de teleasistencia cargada en SAUSS.

Una vez grabada, se podrá ver en “TRAMITEL”, aplicación para la gestión de esta prestación, donde se accederá a todos los documentos que se adjunten, entre ellos el PII, y donde se realizará el pedido de alta a la entidad contratada.

Excepcionalmente, cuando el Coordinador/a de caso considere de manera motivada que concurren razones de urgencia para el alta en la prestación, la Corporación Local podrá resolver

la solicitud de manera inmediata y realizar el pedido de alta, continuando después con la tramitación correspondiente o la incorporación de los documentos restantes.

5.6. Situaciones administrativas y facturación de la prestación

5.6.1. Alta

Una vez resuelta la concesión del servicio, la Corporación Local realizará el pedido a la entidad contratada, mediante el envío del Plan individualizado de intervención (PII).

En SAUSS, el rol “Gestor” de la Corporación Local grabará el pedido en TRAMITEL a la entidad contratada.

La entidad contratada con el rol de “Proveedor”, podrá consultar todos los casos que se encuentran pendientes de alta y grabar la fecha efectiva de alta, que será a aquella en la que se pone en funcionamiento el terminal y/o periféricos que se instalen.

En el supuesto de que el alta conlleve además de la teleasistencia básica, teleasistencia avanzada, la empresa irá grabando como fecha efectiva de alta, la fecha de puesta en funcionamiento de cada uno de los servicios a prestar.

A partir de la fecha efectiva de alta de la teleasistencia básica, la empresa comenzará a facturar los servicios, si bien el usuario estará reflejado en Tramitel como alta parcial hasta que todos los dispositivos o servicios recogidos en el PII tengan grabada una fecha efectiva.

Se procederá de igual forma con el resto de movimientos que pudieran producirse, bajas, suspensiones, reanudaciones, modificaciones.

La entidad contratada procederá a la instalación del terminal en el plazo establecido.

5.6.2. Suspensión y reanudación

La prestación podrá suspenderse por la Corporación Local por un tiempo limitado por ausencia del domicilio de la persona usuaria cuando esta ausencia se prevea de una duración superior a 1 mes e inferior a 6 meses, o por otros motivos que hayan sido comunicados telefónicamente o por escrito por parte de la persona usuaria al CEAS correspondiente a su domicilio o a la Corporación Local.

La suspensión superior a 6 meses, causará la extinción de la prestación.

La prestación podrá reanudarse una vez la persona usuaria comunique su retorno al domicilio o el cese del motivo que la ocasionó y la Corporación Local le comunique la reanudación de la prestación a la entidad contratada.

5.6.3. Baja y extinción de la prestación

La prestación de teleasistencia finalizará en los siguientes supuestos:

- a) Por renuncia o fallecimiento de la persona usuaria de la prestación.
- b) Por desaparición de la situación de necesidad o por la modificación de las circunstancias que ocasionaron el reconocimiento de la condición de persona usuaria de la prestación,

- incluyendo la circunstancia sobrevenida de que se encuentre imposibilitada o con dificultad grave para la correcta utilización del equipo de teleasistencia.
- c) Por acceso a otra prestación incompatible.
 - d) Por traslado de la residencia de la persona usuaria a otro municipio de distinto ámbito competencial, o ante la falta de comunicación de un cambio de domicilio.
 - e) Por incumplimiento de las obligaciones de la persona usuaria.
 - f) Por ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación.
 - g) Por dificultar de manera grave las tareas de los profesionales que intervienen.
 - h) Por otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación de la atención.

En los supuestos recogidos en los párrafos b), e), f), g) o h), antes de proceder a la baja de la persona usuaria de la prestación, deberá efectuarse el preceptivo trámite de audiencia, con indicación de los motivos de la baja y el plazo para alegaciones.

La baja podrá ser solicitada por la persona usuaria o su representante, o bien ser propuesta por el Coordinador/a de caso si se hubieran detectado situaciones que supongan motivo de baja o si recibiera información de la entidad contratada en este sentido.

La entidad contratada deberá aportar a la Corporación Local la información relativa a incidencias que puedan determinar la baja en el servicio con carácter inmediato a su conocimiento (dichas incidencias deberán ser grabadas en el apartado de “Incidencias” de TRAMITEL).

En cualquier caso, la Corporación Local resolverá la baja en la prestación y comunicará a la entidad contratada la finalización de la prestación y retirada del terminal y/o dispositivos en su caso.

La entidad contratada grabará las fechas efectivas de cada uno de los movimientos, en un plazo no superior a 24 horas desde que se produce.

Desde que la empresa reciba de la Corporación Local el pedido de baja de una persona usuaria, deberá proceder a retirar el terminal y demás dispositivos periféricos en un plazo no superior a 7 días, previa cita con la persona o sus familiares, grabando como fecha efectiva de baja la de la retirada de los mismos, salvo en el supuesto de que la baja tenga su causa en el fallecimiento del usuario, en este caso no se podrá grabar como fecha efectiva de baja una fecha posterior a la del fallecimiento.

La empresa facturará sus servicios hasta el día anterior a la fecha efectiva de baja, excepto cuando hubiera tardado más de 7 días naturales desde la recepción del pedido de baja, en cuyo caso solo podrá facturar hasta 7 días después de la comunicación de la fecha efectiva de baja.

5.7. Activación y proceso de atención en los servicios de teleasistencia básica



5.7.1. Alta

La empresa proveedora del servicio realizará una llamada para fijar la fecha y hora de la visita para instalar el terminal e informar de su manejo a la persona usuaria. En el caso en que existan personas de contacto reflejadas en el PII será conveniente avisar a uno de ellos para que acuda en el momento de la instalación del terminal.

Durante esta llamada, se informará a la persona usuaria de la posibilidad de realizar una custodia de llaves del domicilio, facilitando así la entrega en la visita del instalador/a al domicilio.

Durante la visita de instalación del terminal:

- Se verificarán los datos de la persona usuaria.
- Se le explicará el funcionamiento del terminal.
- Se efectuarán pruebas/simulaciones con la persona usuaria para asegurar el correcto funcionamiento y su familiarización con el equipo instalado.
- Se provocará una alarma con cada uno de los dispositivos entregados (terminal, medallón) para comunicar a la central la correcta instalación del terminal (verificando que el equipo funciona correctamente).
- Se entregará al usuario/a el Manual de Uso y Manejo del equipo.

Para explicar las instrucciones y funcionamiento del terminal, el instalador/a, proporcionará a la persona usuaria las instrucciones necesarias para que comprenda su correcto funcionamiento.

Tras la instalación, el centro de atención podrá acordar con el usuario/a una llamada de familiarización con el equipo que deberá realizarse en el tiempo establecido.

5.7.2. Gestión de alarmas provocadas por los usuarios/as

Se prestará atención inmediata y adecuada a las alarmas provocadas por los usuarios/as, manteniendo el contacto con la persona usuaria hasta asegurarse que la situación no reviste riesgos o se han llevado a cabo las medidas para resolver la situación de emergencia o alarma, atendiendo a los protocolos correspondientes para cada tipo de alarma o emergencia.

Una vez finalizada la atención, el Teleoperador/a deberá registrar las actuaciones llevadas a cabo.

En el caso de identificar durante la alarma aspectos destacables que requieran de un seguimiento posterior, el Teleoperador/a informará de esta situación al Técnico Coordinador/a de Telesistencia para que tome las decisiones oportunas.

5.7.3. Gestión de agendas

Las comunicaciones de agenda pueden establecerse:

- Por petición expresa del usuario: por vía telefónica o por activación de alarma.
- Por el servicio: todas aquellas establecidas como comunicaciones de cortesía (cumpleaños, regreso, ingreso, seguimiento...).
- Otras comunicaciones que se prevean en los pliegos de prestación del servicio.
- Para familiarización con el equipo de telesistencia.

Será necesario introducir en la aplicación informática la información necesaria para gestionar las agendas. Se atenderá en un plazo inferior a 24 horas, siempre que la tipología de agenda no requiera ejecución inmediata.

5.7.4. Gestión de llamadas realizadas por medios externos a los dispositivos de telesistencia (teléfono fijo o teléfono móvil)

En el caso de que una persona usuaria, una persona de contacto o cualquier otra persona se ponga en contacto con el servicio de telesistencia para informar de alguna incidencia sin emplear los dispositivos de telesistencia, será necesario identificar a la persona usuaria y el motivo de su llamada, determinando su nivel de urgencia y protocolo a aplicar.

Una vez finalizada la llamada, el Teleoperador/a deberá cerrarla registrando las actuaciones llevadas a cabo.

5.8. Activación y proceso atención en los servicios basados en comunicaciones automáticas

5.8.1. Alta

La empresa deberá instalar aquellos dispositivos que, por los servicios reflejados en el PII, sean necesarios.

Son los profesionales de la entidad adjudicataria los que, en visita al domicilio, determinan cómo implementar la tecnología para prestar cada uno de los servicios indicados (determinación del número de los dispositivos necesarios y de la disposición de los mismos).

El proceso de instalación no se dará por finalizado hasta no haber comprobado el funcionamiento de los diferentes dispositivos.

En aquellos casos en los que exista más de un usuario/a en la misma unidad de convivencia, podrán ser compartidos, además del terminal, aquellos dispositivos asociados a los siguientes servicios basados en comunicaciones automáticas:

- Detección de fuego/humo en el domicilio para la prevención de incendios.
- Detección preventiva de situaciones de riesgo de explosión de gas o intoxicación en el domicilio.
- Detección preventiva de situaciones de riesgo de intoxicación por monóxido de carbono.
- Prevención de riesgo de inundación por fuga de agua en el domicilio.
- Otros servicios de detección inmediata y prevención de riesgos en el hogar: teleportería, apertura de puertas ...

5.8.2. Proceso de atención

Ante la activación de una alarma derivada de un dispositivo, el Teleoperador/a deberá ponerse en contacto con la persona usuaria de forma inmediata.

Si esto no hubiera sido efectivo, efectuará una llamada a la/s persona/s de contacto.

En caso de no lograr un contacto de ninguna de las dos maneras anteriores, se dará aviso al servicio de emergencias 112 y/o a la Unidad Móvil si la persona ha otorgado la custodia de llaves a la empresa prestadora del servicio, todo ello de acuerdo con lo previsto en el protocolo de actuación.

5.8.3. Baja

Causará la baja en estos servicios la pérdida del derecho a la prestación de teleasistencia y, además, si se detecta la desaparición de las circunstancias que motivaron la puesta en marcha del servicio basado en comunicaciones automáticas. Cuando proceda, el Técnico Coordinador/a de Teleasistencia informará al Coordinador/a de caso del CEAS que determinará, la baja en el servicio y retirada de los dispositivos correspondientes.

5.9. Servicios basados en comunicaciones proactivas



5.9.1. Alta

Además de los criterios establecidos para ser usuarios de teleasistencia básica, para cada uno de estos servicios se establecen criterios de acceso específicos que se pueden encontrar en el documento de “Definición de servicios basados en comunicaciones proactivas”

La entidad proveedora del servicio dará de alta a la persona usuaria en los servicios correspondientes y le asignará:

- Un Técnico Coordinador/a de Teleasistencia que llevará a cabo una entrevista domiciliaria para cumplimentar el PIA y será el responsable de las decisiones en materia de seguimiento y derivación.
- Un Teleoperador/a de referencia que será el encargado preferente de llevar a cabo los contactos proactivos.

El Técnico Coordinador/a de Teleasistencia será la persona responsable de llevar a cabo la entrevista domiciliaria para cumplimentar el PIA, donde se establecerán los criterios para personalizar la atención del servicio por parte del Teleoperador/a de referencia.

Para grabar el alta efectiva en los servicios proactivos será requisito haber elaborado previamente el PIA.

Cuando se preste el servicio de “Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador” hay que tener en cuenta que:

- Cuando la persona cuidadora de referencia no recibe la prestación de teleasistencia, se deberá cumplimentar el documento de consentimiento informado del cuidador, y éste

dará lugar a la elaboración de dos PIA por parte de la empresa proveedora (uno para la persona dependiente y otro para la persona cuidadora).

- Cuando la persona cuidadora de referencia sea persona usuaria de la prestación de teleasistencia, tendrá su propio PII, donde se reflejarán los servicios que le correspondan.

5.9.2. Roles implicados en los servicios basados en comunicaciones proactivas

5.9.2.1. Teleoperador/a de referencia

El **Teleoperador/a de referencia** es el rol que preferentemente llevará a cabo los contactos proactivos y tendrá el conocimiento de las circunstancias personales de la persona usuaria y de su evolución.

Una parte muy importante de la proactividad se concreta en las llamadas de atención personalizada que realiza el Teleoperador/a de referencia de la persona.

El conocimiento de las circunstancias personales y de su evolución, y su continuidad en el tiempo permiten una relación que facilita la confianza de la persona y da valor del servicio público.

La relación establecida Teleoperador/a de referencia – persona, es una relación de cercanía y confianza, en la que la persona pueda expresarse libremente sin ser juzgada. Para establecer este tipo de relación, cada persona conocerá el nombre de su Teleoperador/a de referencia. El Teleoperador/a de referencia se pone al servicio de los objetivos de la persona para que ésta pueda disfrutar de una vida digna y significativa en coherencia con sus valores.

Las funciones del Teleoperador/a son las siguientes:

- Planifica y realiza las llamadas programadas.
- Proporciona los apoyos y recomendaciones de atención.
- Refuerza los logros.
- Identifica posibles nuevas necesidades de la persona.
- Pide al Técnico Coordinador/a apoyo, intervención, valoración o derivación, cuando sea necesario.
- Registra lo actuado.

5.9.2.2. Técnico Coordinador/a de Teleasistencia

El **Técnico Coordinador/a de Teleasistencia** es quien personaliza la atención del servicio o de los diferentes servicios basados en comunicaciones proactivas, valora, orienta y planifica la atención telefónica ayudando al Teleoperador/a de referencia. También efectúa las actuaciones oportunas, movilizandolos recursos necesarios colaborando con el Coordinador/a de caso del CEAS de la CCLL correspondiente, del que recibirá indicaciones y al que apoyará cuando sea preciso para la mejor atención de la persona.

La personalización del servicio se concreta realizando visita domiciliaria y cumplimentando el **PIA**. Durante la entrevista domiciliaria, es necesario que identifique aquellos aspectos que son importantes para la persona y que hacen que su vida sea digna y significativa, con el fin de ayudarla a establecer sus propios objetivos en coherencia con sus valores.

Ayuda al Teleoperador/a de referencia a preparar el **Proyecto de llamada**, explicando el plan para realizar el seguimiento de los objetivos comprometidos en el PIA, así como reforzar dichos compromisos y cómo y en qué orden, transmitir y recordar los contenidos y apoyos establecidos y a qué debe prestar atención para detectar posibles variaciones en la asignación a una intensidad determinada.

Por lo tanto, las funciones del Técnico Coordinador/a de Teleasistencia son:

- Informar y orientar a la persona para la puesta en marcha de estos servicios: oportunidades de atención.
- Acompañar a la persona para hacer emerger sus objetivos principales.
- Proponer apoyos y recomendaciones, acordes con lo importante para la persona.
- Registrar la valoración, personalización de los servicios y planificación de la atención a prestar por el Teleoperador/a de referencia en el PIA.
- Ayudar al Teleoperador/a de referencia a establecer el Proyecto de la primera llamada y en las sucesivas cuando el Teleoperador/a necesite apoyo o cuando se haya modificado el PIA.
- Derivar a su CEAS y/o a su Equipo de Atención Primaria cuando proceda.
- Coordinar las actuaciones correspondientes con el Coordinador/a de caso del CEAS.
- Registrar su actuación.

5.9.3. Proceso de atención

El **Técnico Coordinador/a de Teleasistencia** se pondrá en contacto con la persona usuaria para establecer la fecha en la que se llevará a cabo una entrevista domiciliaria para cumplimentar el documento de PIA.

5.9.3.1. Proyecto individualizado de atención (PIA)

A través de una entrevista domiciliaria, el Técnico Coordinador/a de Teleasistencia recabará la información necesaria para elaborar el PIA.

El PIA es el documento que recoge la información que permite personalizar los servicios proactivos de teleasistencia, determinará la planificación y secuencialización de las actuaciones y apoyos a prestar en los diferentes servicios, y determinará la intensidad o frecuencia de las llamadas proactivas (la información técnica relacionada con este documento puede consultarse en el documento “Guía de intervención técnica”).

Una vez cumplimentado y grabado el PIA, el Técnico Coordinador/a de Teleasistencia deberá ponerse en contacto con el Teleoperador/a de referencia para transmitirle la información necesaria para que desarrolle sus funciones y le ayudará a elaborar el primer Proyecto de llamada donde se establecerán las cuestiones a tratar en el primer contacto proactivo.

5.9.3.2. Elaborar y agendar el Proyecto de llamada

El PIA establecerá la planificación, priorización y secuencialización de actuaciones y apoyos a prestar a la persona para hacer seguimiento del cumplimiento de sus objetivos y el Proyecto de llamada define esa secuencialización en cada una de las llamadas proactivas que recibe la persona por parte de su Teleoperador/a de referencia.

En cada Proyecto de llamada, el Teleoperador/a de referencia revisará lo relativo a la identidad de la persona, el contenido significativo para afianzar la interacción, los compromisos y objetivos que se abordarán en la llamada, los apoyos y recomendaciones para la atención que se deberán activar, evocar o recordar; así como la fecha y hora para el contacto, atendiendo a la disponibilidad y preferencias de la persona

Siempre que el PIA se haya actualizado es necesaria una nueva reunión para la actualización del próximo Proyecto de llamada y coordinación entre ambos roles de referencia.

5.9.3.3. Contacto proactivo

Los contactos proactivos podrán consistir en llamadas emitidas por el Teleoperador/a de referencia o por llamadas o visitas realizadas por el Técnico Coordinador/a de Teleasistencia.

Cuando se trate de llamadas realizadas por el Teleoperador/a de referencia, el contacto proactivo materializará el contenido del Proyecto de llamada.

En los contactos proactivos desarrollados por el Teleoperador/a de referencia, en base a los resultados de cada llamada, se decide cómo configurar la próxima llamada (elaborando un nuevo Proyecto de llamada) o si es necesaria alguna otra actuación, informando al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia: resolución de dudas, nueva valoración o propuesta de derivación al CEAS o al equipo de atención primaria.

Cuando se trate de llamadas o visitas realizadas por el Técnico Coordinador/a de Teleasistencia, el contacto proactivo podrá tener como resultado la revisión y/o modificación del PIA. La frecuencia de los contactos proactivos o la intensidad de la proactividad se determinarán en función de la situación detectada a través de la entrevista de valoración y revisiones del PIA.

5.9.3.4. Intensidad de los contactos proactivos

Los contactos proactivos tendrán una intensidad de atención variable, como una forma de modular los apoyos a prestar en los servicios proactivos, atendiendo a la gravedad o evolución de la situación atendida en su conjunto (en uno o varios servicios proactivos).

La frecuencia de llamadas tiene un carácter dinámico, y debe ajustarse continuamente en función de las circunstancias de la persona y su entorno.

Las intensidades de atención se estructuran en tres segmentos o categorías:

- Intensidad baja (un contacto proactivo cada 15 días).
- Intensidad moderada (un contacto proactivo cada 10 días).
- Intensidad alta (un contacto proactivo cada 5 días).

5.9.4. Baja

Causará la baja en estos servicios la pérdida del derecho a la prestación de teleasistencia y, además, los motivos específicos de baja en cada uno de los servicios basados en comunicaciones proactivas, que se pueden consultar en el documento de “Definición de los servicios proactivos”.

5.10. Servicio de gestión de citas médicas

5.10.1. Alta

La empresa proveedora del servicio podrá recabar, en su caso, el consentimiento para el acceso a los datos de carácter personal, siempre que la persona no lo haya otorgado en la solicitud de concesión de la prestación para poder comenzar a prestar el servicio.

Será necesario que la persona usuaria del servicio comunique la necesidad de solicitar, modificar, anular o recordar una cita, para que desde el servicio se lleven a cabo las actuaciones correspondientes.

5.10.2. Baja

Causará la baja en estos servicios la pérdida del derecho a la prestación de teleasistencia y, además, la renuncia a este servicio por parte de la persona usuaria, comunicada a la Corporación Local.

5.11. Seguimiento

5.11.1. Por parte del Técnico Coordinador/a de Teleasistencia

El seguimiento por parte del Técnico Coordinador/a de Teleasistencia vendrá determinado:

- En todos los casos, efectuará una visita presencial de seguimiento una vez al año desde la fecha de inicio del servicio o de la última visita domiciliaria (alta inicial, alta en nuevo servicio o entrevista domiciliaria por derivación).
- En función de las incidencias o riesgos detectados durante la prestación de cualquiera de los servicios de teleasistencia (situación comunicada por el Teleoperador/a de referencia).
- Ante modificación del PII con alta en nuevos servicios proactivos o basados en comunicaciones automáticas.

En el caso de los servicios basados en comunicaciones proactivas los seguimientos podrán dar lugar o no a la modificación del PIA, pero con cada seguimiento se debe actualizar su fecha de validez.

5.11.2. Por parte del Coordinador/a de caso

El Coordinador/a de caso velará por la atención integral, continuada, coherente y centrada en la persona por parte de los servicios que le atienden en sus áreas de necesidad.

Por ello, el Coordinador/a de caso y el Técnico Coordinador/a de Teleasistencia de la entidad contratada deben comunicarse, en todo caso, en la primera valoración y siempre que se considere necesario por parte de uno de ellos, para conocer la información integral y pautas de atención sobre la persona usuaria y su entorno y para informar sobre sus actuaciones, velando por la coherencia de la prestación de teleasistencia con otras prestaciones que pueda recibir.

5.12. Derivaciones

Cuando en la prestación del servicio (en cualquier llamada recibida, contacto proactivo, seguimiento o visita presencial) se detecta una situación que debe derivarse al Coordinador/a de caso del CEAS en el Sistema de Servicios Sociales o al Equipo de Atención Primaria de Salud de referencia de la persona se realizarán las siguientes actuaciones:

Teleoperador/a:

- Valorará la situación y el riesgo que puede suponer.
- Se aconsejará a la persona que acuda a su profesional de referencia en el Sistema de Servicios Sociales o en el Sistema de Salud.
- Si tras recomendación, no ha acudido a los profesionales de referencia y su situación pueda desembocar en una situación de riesgo, se trasladará el caso al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que decida si realizar una derivación, informando a la persona.

Técnico Coordinador/a de Teleasistencia:

- Valora la situación y el riesgo que puede suponer la situación trasladada por el Teleoperador/a o detectada por él mismo.
- Decide si realiza algún contacto para el seguimiento de la situación de la persona.
- En caso de ver necesaria la derivación a alguno de los profesionales de referencia:
 - Informar a la persona de que se va a comunicar dicha situación.
 - Elaborar un informe de derivación, en el que anota la circunstancia detectada.

En cualquier caso, las emergencias y situaciones donde se precise de una atención o intervención urgente se derivarán a través del cauce correspondiente (emergencias 112).

Siempre que exista una derivación del caso tanto al Coordinador/a de caso del CEAS como a su médico de atención primaria, se grabará una incidencia en TRAMITEL para que el Coordinador/a de caso, conozca la situación.

5.12.1. Derivación al Coordinador/a de caso del CEAS correspondiente

- Cuando la persona no tenga cubiertas sus necesidades básicas.
- Cuando se produzca un cambio significativo en las circunstancias de la persona que impida la correcta atención de la persona por las prestaciones que recibe o su intensidad.
- En cualquier situación que se derive a otros dispositivos de atención (Equipo de Atención Primaria de Salud, ingreso hospitalario tras actuación del servicio de emergencias sanitarias, etc.) y proceda informar al Coordinador/a de caso de CEAS porque pueda afectar a las prestaciones, servicios o atención que recibe la persona.
 - Situaciones o indicios de riesgo que puedan conducir a la persona a beneficiarse de la atención de los servicios proactivos que la persona no tenga activados.
 - Cualquier otra circunstancia que se considere que debe estar en conocimiento del Coordinador/a de caso.
 - Derivación al equipo de atención primaria del sistema sanitario

- Cuando se detecten posibles necesidades de atención a la salud de la persona se aconsejará que realice una consulta a su profesional de referencia en sanidad.
- Cuando, además de lo anterior, se detecte un especial riesgo o deterioro para la salud de la persona, se pondrá en contacto directamente con el equipo de atención primaria, informando previamente a la persona.

Para los casos derivados al Coordinador/a de caso de CEAS, éste realizará un seguimiento del plan de caso comprobando la adecuación de las prestaciones y los apoyos que recibe la persona, e impulsando su modificación cuando proceda y ejerciendo todas sus capacidades de Coordinador/a de caso. Se prestará especial atención a las siguientes cuestiones:

- La conveniencia de una modificación de las prestaciones que recibe la persona.
- Proporcionar información, orientación y asesoramiento sobre prestaciones y otros recursos dirigidos a la situación que se plantee.

5.12.2. Derivación al equipo de atención primaria del sistema sanitario

Cuando se detecten posibles necesidades de atención a la salud de la persona se aconsejará que realice una consulta a su profesional de referencia en sanidad.

Cuando, además de lo anterior, se detecte un especial riesgo o deterioro para la salud de la persona, se pondrá en contacto directamente con el equipo de atención primaria, informando previamente a la persona.

En el documento de “Definición de servicios proactivos” se concretan motivos de derivación asociados a los servicios concretos basados en comunicaciones proactivas.

6. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN ENTRE CORPORACIONES LOCALES Y ENTIDAD CONTRATADA

Para la coordinación y seguimiento del funcionamiento de la prestación entre la Corporación Local y la entidad contratada se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

6.1. Reuniones de seguimiento de la actividad de la prestación

La entidad proveedora realizará reuniones ordinarias de seguimiento de la actividad de la prestación con las Corporaciones Locales para la planificación de los escenarios del servicio, gestión de la actividad, seguimiento de protocolos específicos de personas en riesgo y casos, control de los sistemas de información y seguimiento de incidencias, en la forma y con la periodicidad que se prevea en los correspondientes instrumentos contractuales.

Estas reuniones de seguimiento no excluyen la interlocución diaria, así como tampoco la extraordinaria que tiene que haber entre la entidad proveedora y los servicios sociales locales, especialmente en cuanto a la gestión de incidencias, el abordaje de casos específicos de riesgo y las tareas de coordinación.

6.2. Informes de seguimiento y control de la actividad de gestión

Las Corporaciones Locales contarán con información relevante para el seguimiento de la gestión y atención prestada por la entidad proveedora:

- Informes de seguimiento que recogerán los principales indicadores del servicio, así como otra información relativa a la cobertura de la prestación en el territorio correspondiente, el perfil de los usuarios o el volumen de actividad.
- Memorias que recojan, al menos, la información mínima que se recoge en los informes periódicos de seguimiento, junto con la evaluación de esa información y de los elementos clave para la prestación, seguimiento y control de calidad del servicio.