



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

D. OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES

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.

La teleasistencia es uno de los servicios del Catálogo del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, recogido en 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 la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

El Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, determinó el contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada por Acuerdo de 19 de octubre de 2017.

Siguiendo la línea de desarrollo de dicho Acuerdo se aprobó la 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, cuyo artículo 9 establece que 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 el artículo 7 de la misma orden.

Al tratarse de una prestación con un gran componente tecnológico, los avances que se produzcan en el campo de las nuevas tecnologías podrán tener su reflejo, más o menos inmediato, en su contenido o en el modo en que se presta. Por ello, esta resolución deberá completarse o modificarse cuando así lo requiera la naturaleza de los servicios concretos que integran la prestación, con los documentos técnicos que contengan las especificaciones propias de los protocolos de aplicación a cada servicio y de la determinación de las intensidades mínimas de los mismos.

La implantación de la teleasistencia avanzada supone un gran salto cualitativo en el alcance y la calidad de la atención a las personas en situación de dependencia. No obstante, la complejidad de su realización y la escasez de experiencias previas que marquen pautas de contenidos y de organización requiere prestar una atención especial a la puesta en marcha de estos nuevos servicios.

La atención centrada en la persona es uno de los principios que rigen esta resolución, buscando la adaptación continua de los servicios, al establecer los objetivos de detección a valorar para cada persona, en la administración de diferentes intensidades de atención, en el establecimiento de profesionales de referencia y en la coordinación con otros servicios públicos sociales y sanitarios.

Se establecen los objetivos y criterios para detectar las necesidades de cada persona, y las pautas para la información, la movilización de recursos y la derivación a otros servicios públicos.

La organización de la atención en forma de diferentes intensidades busca combinar la mayor personalización de la atención con la necesaria eficiencia en la organización de estos servicios, de manera que el grado de proactividad para cada persona se actualice en función de sus circunstancias situacionales.

Por otro lado, en el servicio de teleasistencia avanzada se establecen dos funciones nuevas aprovechando los recursos habituales: teleoperador de referencia y técnico de teleasistencia de referencia de la persona que contribuirá en gran medida a la personalización de la atención.

Asimismo, se determinan las actuaciones de los Centros de Acción Social en los casos en que se necesite revisar o completar la labor de la teleasistencia, completando así un enfoque de continuidad de la atención.

Teniendo en cuenta todo lo anterior y para dar cumplimiento al mandato de la Orden FAM/423/2019 de 16 de abril, procede concretar las intensidades y contenidos técnicos mínimos de la prestación pública de teleasistencia avanzada en Castilla y León.

Por cuanto antecede y en uso de las facultades conferidas,

RESUELVO

Primero.– Tipología de servicios de la teleasistencia avanzada.

A los efectos de la presente resolución, los servicios de la teleasistencia avanzada se organizan en los siguientes tipos:

a) Servicios basados en comunicaciones automáticas a través de dispositivos tecnológicos	Dentro del domicilio	<ul style="list-style-type: none">– 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 situaciones de riesgo de inundación por fuga de agua en el domicilio.– Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo detectadas a partir del patrón de actividad.
	Fuera del domicilio	<ul style="list-style-type: none">– Teleasistencia móvil fuera del domicilio.
b) Servicios basados en peticiones de citas		<ul style="list-style-type: none">– Gestión de citas médicas.
c) Servicios basados en comunicaciones proactivas		<ul style="list-style-type: none">– Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes.– Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.– Prevención y seguimiento ante procesos de duelo.– Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento.– Prevención de situaciones especiales de riesgo: maltrato, suicidio,...– Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación.

Segundo.— Servicios basados en comunicaciones automáticas de tecnologías utilizadas dentro y fuera del domicilio.

Los protocolos de actuación en el caso de los servicios de prevención de incidentes basados en dispositivos de detección automática deberán incluir lo siguiente:

- a) Incluirán tanto la supervisión remota en domicilio para el establecimiento de alertas y procesos específicos de atención por nivel de emergencia en función de un sistema basado en el estudio de patrones de actividad de la persona usuaria, como la detección de situaciones de riesgo o emergencia por incidencias domésticas o personales, y garantizarán el 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.
- b) En el caso de servicios basados en comunicaciones automáticas utilizadas fuera del domicilio incluirán también la geolocalización, además de lo previsto para todos los servicios de prevención de incidentes basados en dispositivos de detección automática en el hogar.

Intensidad mínima: Los servicios estarán disponibles durante las 24 horas del día, y todos los días del año. Las alertas se recibirán y gestionarán en el 100% de los casos al momento.

Tercero.— Servicio de gestión de citas.

El protocolo de actuación en el caso de los servicios de gestión de citas incluirá, tanto la gestión de solicitar las citas en el sistema de citas del sistema sanitario de la persona, como la consulta y el cambio o cancelación a petición de la persona, y el recordatorio mediante llamada saliente.

Intensidad mínima: La recepción de llamadas estará disponible durante las 24 horas del día, y todos los días del año.

Cuarto.— Servicios basados en comunicaciones proactivas.

Los protocolos de actuación en los casos de servicios basados en el apoyo y el seguimiento proactivo de las circunstancias de la persona incluirán tanto la realización de contactos programados de seguimiento y apoyo, como la atención en el caso de recepción de llamadas.

Los contactos programados podrán consistir en llamadas emitidas por el teleoperador de referencia o por el técnico de teleasistencia de referencia de la persona, o en visitas al domicilio que realice este último.

Intensidad mínima: La recepción de llamadas estará disponible durante las 24 horas del día, y todos los días del año.

Los contactos programados con la persona se realizarán en función de las necesidades detectadas a cada persona, pero al menos tres veces al año.

La frecuencia de los contactos programados de seguimiento, o intensidad de la proactividad se determinará en función de la situación detectada y del servicio que se

preste. Los protocolos de atención de cada servicio establecerán los tramos de diferentes intensidades y los requisitos para cada tramo en función de la situación de la persona atendida.

A) Servicio de apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes.

El servicio consiste en la 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.

Este protocolo se estructura en dos apartados:

- 1) Actuaciones del servicio de teleasistencia.
- 2) Actuaciones del CEAS.
- 1) *Actuaciones del servicio de teleasistencia.*

El servicio se prestará a través de la detección, información y derivación.

a) Detección:

- I. *Detección de cambios en la salud* y de las capacidades funcionales para las actividades básicas de la vida diaria de la persona en situación de dependencia, mediante un argumentario orientado a identificar la percepción de la persona sobre la evolución de su salud.

Para la eficaz realización de esta función, el servicio de teleasistencia tendrá acceso a la información relevante del expediente de dependencia.

- II. *Detección de situaciones de vulnerabilidad* de la persona en situación de dependencia, mediante un argumentario orientado a identificar la percepción de la persona sobre la evolución de su autonomía y sobre la suficiencia de los cuidados.

b) Información:

Se podrá informar sobre diferentes aspectos en base a documentos con los siguientes contenidos:

- I. *Bienestar emocional*: Cuando se detecte que los cambios producidos, han producido alteraciones en el bienestar emocional de la persona.
- II. *Relaciones personales e integración social*: Cuando se detecte que los cambios producidos han modificado las relaciones sociales de la persona.
- III. *Bienestar físico*: Cuando se detecte que existen cambios de tipo físico.

c) Movilización de recursos:

Cuando se detecte una situación imprevista que por la posibilidad de producir daños a personas o instalaciones requiere una acción inmediata y urgente para

prevenir, paliar o neutralizar las consecuencias que se pudieran ocasionar, se actuará conforme a lo establecido en el apartado quinto de esta resolución sobre atención en caso de emergencia.

d) Derivación.

- I. Cuando se detecte una posible situación de necesidad de revisión del grado de dependencia y/o de las prestaciones reconocidas se recomendará a la persona que solicite cita con su coordinador de caso en el CEAS.

Quando, además de lo anterior, se detecte un especial riesgo o deterioro en la calidad de vida de la persona en situación de dependencia, se comunicará al coordinador de caso del CEAS de referencia de su domicilio, por el cauce que establezca la Corporación Local, informando previamente a la persona.

- II. 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.

Quando, 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.

2) Actuaciones del CEAS.

Para los casos derivados al CEAS en contacto directo con la persona en situación de dependencia, realizará un seguimiento del plan de caso comprobando la adecuación de las prestaciones y apoyos que recibe la persona, e impulsando su modificación cuando proceda, y ejerciendo todas sus capacidades de coordinación de caso.

En esta actuación se prestará especial atención a las siguientes cuestiones:

- a) La conveniencia de una modificación de las prestaciones que recibe la persona en situación de dependencia.
- b) Proporcionar información, orientación y asesoramiento sobre prestaciones y otros recursos dirigidos a la situación que plantea:
 - Servicio de atención en centro de día.
 - Prestación económica para el servicio de atención en centro de día.
 - Servicio de ayuda a domicilio.
 - Prestación económica para ayuda a domicilio.
 - Asistente personal.
 - Servicio de promoción de la autonomía personal.
 - Prestación económica para la promoción de la autonomía personal.

- Servicio de atención en centro residencial.
- Prestación económica para el servicio de atención residencial
- Actividades de envejecimiento activo.
- Servicios de formación y autoayuda (formación y grupos de autoayuda existentes en su entorno).
- Asociacionismo en entidades especializadas (se informará de las asociaciones específicas existentes en su entorno, pueden acudir a la propia asociación para informarse sobre los diferentes recursos de los que dispone).
- Servicios de voluntariado.
- Asesoramiento en materia de ayudas técnicas

c) La derivación a recursos sanitarios.

B) Servicio de seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.

El servicio consiste en el 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.

El protocolo se estructura en dos apartados:

- 1) Actuaciones del servicio de teleasistencia.
- 2) Actuaciones del CEAS.
- 1) *Actuaciones del servicio de teleasistencia.*

El servicio se prestará a través de la detección, la información y la derivación.

a) *Detección* mediante contacto con el cuidador:

- I. *Detección de situaciones de riesgo para la adecuación de los cuidados* prestados por el cuidador a la persona en situación de dependencia, mediante un argumentario orientado a identificar la percepción de la persona en situación de dependencia y de su cuidador sobre la suficiencia de los apoyos del cuidador para las actividades de la vida diaria que se tienen en cuenta para determinar el grado de dependencia. Para la eficaz realización de esta función, el servicio de teleasistencia tendrá acceso a la información relevante del expediente de dependencia.
- II. *Detección de situaciones de vulnerabilidad del cuidador* a través de la información relevante del expediente de dependencia, y de un instrumento orientado a identificar la sobrecarga del cuidador a través de su percepción

sobre la suficiencia de los cuidados y de sus propios recursos y competencias, sobre sus sentimientos asociados a la tarea de cuidar, sobre cambios en su salud, sobre su sensación de control y sus propias expectativas.

b) Información.

Se informará acerca de:

I. *Cómo prestar los cuidados a la persona dependiente:* Se podrá informar sobre cómo realizar algunos cuidados con los siguientes contenidos:

- Cuidados y organización de la vida cotidiana: cuando los cambios producidos han modificado las rutinas de cuidados, se han detectado nuevas necesidades de cuidados, o se han generados problemas de organización de los cuidados.
- Bienestar emocional: Cuando se detecte que se han producido alteraciones en el bienestar emocional de la persona que ejerce los cuidados.
- Productos de apoyo: Cuando se detecte que existen nuevas necesidades de cuidados que puedan ser facilitados con el empleo de productos de apoyo.
- Bienestar físico de la persona.

II. *El autocuidado del cuidador.* Se podrá informar sobre diferentes aspectos en base a documentos con los siguientes contenidos:

- Bienestar emocional: Cuando se detecte que los cambios producidos, han producido alteraciones en el bienestar emocional de la persona que ejerce los cuidados.
- Relaciones personales e integración social: Cuando se detecte que los cambios producidos han modificado las relaciones sociales de la persona que ejerce como cuidadora.
- Bienestar físico: Cuando se detecte que existen cambios en el cuidador de tipo físico, sin que precise de cuidados sanitarios.

c) Movilización de recursos.

Cuando se detecte una situación imprevista que, por la posibilidad de producir daños a personas o instalaciones, requiere una acción inmediata y urgente para prevenir, paliar o neutralizar las consecuencias que se pudieran ocasionar, se actuará conforme a lo establecido en el apartado quinto de esta resolución sobre atención en caso de emergencia.

d) Derivación.

- 1) Cuando se detecte una posible situación de necesidad de atención social al cuidador se le recomendará que solicite cita con su coordinador de caso en el CEAS.

Cuando, además de lo anterior, se detecte un especial riesgo o deterioro en la calidad de vida, se comunicará al coordinador de caso del CEAS de referencia de su domicilio, por el cauce que establezca la Corporación Local, informando previamente a la persona.

- 2) Cuando se detecten posibles necesidades de atención a la salud del cuidador 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, se pondrá en contacto directamente con el equipo de atención primaria, informando previamente a la persona.

2) Actuaciones del CEAS.

Para los casos derivados al CEAS, en contacto directo con la persona en situación de dependencia y con el cuidador, realizará un seguimiento del plan de caso comprobando la adecuación de las prestaciones y apoyos que recibe la persona, e impulsando su modificación cuando proceda, ejerciendo todas sus capacidades de coordinación de caso.

En esta actuación se prestará especial atención a las siguientes cuestiones:

- a) La conveniencia de una modificación de las prestaciones que recibe la persona en situación de dependencia.
- b) Proporcionar información, orientación y asesoramiento sobre prestaciones y otros recursos dirigidos a la situación que plantea:
- Servicio de estancia temporal en residencia.
 - Prestación económica para estancia temporal en residencia.
 - Servicios de descanso en estancia diurna.
 - Prestación económica para el descanso en estancia diurna.
 - Servicio de ayuda a domicilio.
 - Prestación económica para ayuda a domicilio.
 - Asistente personal.
 - Servicio de promoción de la autonomía personal.
 - Prestación económica para la promoción de la autonomía personal.
 - Actividades de envejecimiento activo.
 - Servicios de formación y autoayuda (formación y grupos de autoayuda existentes en su entorno).

- Asociacionismo en entidades especializadas (se informará de las asociaciones específicas existentes en su entorno, pueden acudir a la propia asociación para informarse sobre los diferentes recursos de los que dispone).
 - Servicios de voluntariado.
 - Asesoramiento en materia de ayudas técnicas.
- c) La derivación a recursos sanitarios.
- d) La necesidad de asesoramiento a la persona cuidadora y a la dependiente en su caso, acerca del uso de diversos recursos complementarios de apoyo y compatibles con la prestación de cuidados en el entorno familiar y que se encuentran disponibles.

C) Servicio de prevención y seguimiento ante procesos de duelo.

El servicio consiste en la aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la evaluación, intervención, apoyo psicosocial y seguimiento; con atención diferenciada a las situaciones de duelo patológico.

1) Actuaciones del servicio de teleasistencia.

El servicio se prestará a través de la detección, la información, la derivación, la movilización de recursos de la persona o ajenos y el acompañamiento telefónico.

a) *Detección de situaciones de riesgo* para el afrontamiento de situaciones de duelo, mediante un argumentario que permita distinguir las reacciones normales de duelo de las complicadas, para permitir la información personalizada y, en su caso, una derivación.

b) Información.

Se informará acerca de:

- I. Fases del duelo normal.
- II. Diferencia entre el duelo normal y el duelo patológico.
- III. Pautas de autocuidado.

c) Movilización de recursos.

Cuando se detecte una situación imprevista que por la posibilidad de producir daños a personas o instalaciones requiere una acción inmediata y urgente para prevenir, paliar o neutralizar las consecuencias que se pudieran ocasionar, se actuará conforme a lo establecido en el apartado quinto de esta resolución sobre atención en caso de emergencia.

d) Derivación.

Cuando se detecte una posible situación de duelo patológico se recomendará a la persona que solicite cita con su médico de atención primaria de salud.

D) Servicio de prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento.

El servicio consiste en la aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la valoración, intervención, seguimiento y derivación, en situaciones de soledad y aislamiento.

El protocolo se estructura en dos apartados:

1) Actuaciones del servicio de teleasistencia.

2) Actuaciones del CEAS.

1) *Actuaciones del servicio de teleasistencia.*

El servicio se prestará a través de la detección, la información y la derivación.

a) *Detección.*

- I. *Detección de situaciones de vulnerabilidad* de la persona a través de la información relevante del expediente de teleasistencia, que incluirá la identificación de las personas que viven solas y la composición de su unidad de convivencia.
- II. *Detección de situaciones de riesgo de soledad y aislamiento*: El servicio de teleasistencia comprobará la existencia de riesgo para la autonomía, el bienestar y la inclusión social mediante un instrumento para una comprobación y cribado de situaciones de riesgo frente a la soledad.

b) *Información.*

El servicio de teleasistencia prestará pautas destinadas a generar o mantener relaciones personales para paliar la situación o sentimiento de soledad de las personas cuando:

- I. *Bienestar emocional*: Cuando se detecte que se están produciendo cambios o alteraciones en el bienestar emocional de la persona.
- II. *Relaciones personales e integración social*: Cuando se detecte que se están produciendo cambios en las relaciones de la persona, en su calidad relacional, en los contactos; cuando éstas disminuyen o no son significativas.

Se aplicará un argumentario para que la persona identifique sus fortalezas y oportunidades frente a la soledad y el aislamiento, facilitando que pueda activar la red social de su entorno habitual, así como otros contactos y relaciones relevantes a distancia que podrá incluir actuaciones como:

- Motivar hacia encuentros con familiares y amigos, especialmente quienes sean significativos.
- Motivar a realizar llamadas telefónicas a conocidos significativos.

- Motivar y orientar a organizar actividades con sus conocidos: salir a pasear, quedar con amistades, etc.
- Invitarle a llamar al servicio de teleasistencia si se encuentra mal o si quiere hablar con alguien.
- Motivarle a manifestar la necesidad de ayuda a sus conocidos.
- Motivar y orientar a aceptar ayuda.
- Motivar e incentivar a buscar nuevos vínculos personales: Informar sobre apps de redes sociales a su alcance.
- Informarle sobre otros recursos comunitarios de apoyo frente a situaciones de soledad y aislamiento que determine la Corporación Local.
- Invitarle a conseguir información sobre actividades cercanas a su lugar de vida en su ayuntamiento, casa de cultura, centros cívicos, asociaciones locales, parroquias, etc.

c) Movilización de recursos.

Cuando se detecte una situación imprevista que por la posibilidad de producir daños a personas o instalaciones requiere una acción inmediata y urgente para prevenir, paliar o neutralizar las consecuencias que se pudieran ocasionar, se actuará conforme a lo establecido en el apartado quinto de esta resolución sobre atención en caso de emergencia.

d) Derivación.

- 1) Cuando se detecte la conveniencia de una nueva valoración de necesidades de atención social y/o de las prestaciones reconocidas se recomendará a la persona que solicite cita con su coordinador de caso en el CEAS.

Cuando, además de lo anterior, se detecte un especial riesgo o deterioro en la calidad de vida de la persona en situación de dependencia, se comunicará al coordinador de caso del CEAS de referencia de su domicilio, por el cauce que establezca la Corporación Local.

- 2) 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.

e) Apoyo.

El servicio de teleasistencia contemplará entre sus actuaciones el apoyo telefónico de intensidad adaptada a la necesidad detectada, tanto mediante seguimientos programados desde el servicio de teleasistencia como a demanda de la persona.

2) Actuaciones del CEAS.

Para los casos derivados al CEAS, se realizará un seguimiento del plan de caso comprobando la adecuación de las prestaciones y apoyos que recibe la persona, e impulsando su modificación cuando proceda, ejerciendo todas sus capacidades de coordinación de caso.

En esta actuación se prestará especial atención a las siguientes cuestiones:

- a) La conveniencia de una modificación de las prestaciones que recibe la persona en situación de dependencia.
- b) Proporcionar información, orientación y asesoramiento sobre prestaciones y otros recursos comunitarios dirigidos a la situación que plantea:
 - I. Programas de animación comunitaria.
 - II. Programas de envejecimiento activo:
 - Promoción de hábitos y estilos de vida saludables.
 - Adquisición de competencias para la vida autónoma.
 - Promoción de la relación con el entorno.
 - Promoción del conocimiento y adquisición de habilidades.
 - III. Programas de ocio y tiempo libre.
 - IV. Programas de voluntariado.

E) Servicio de prevención y seguimiento ante situaciones especiales de riesgo: Maltrato, suicidio,...

El servicio consiste en la 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.

1) Actuaciones del servicio de teleasistencia.

El servicio se prestará a través de la detección, la información, la derivación, la movilización de recursos de la persona o ajenos y el acompañamiento telefónico.

- a) *Detección de situaciones de riesgo* para el afrontamiento de situaciones especiales de riesgo, mediante un argumentario que permita distinguir las reacciones positivas de afrontamiento de la situación, de aquellas otras de afrontamiento mejorable, para permitir la información personalizada, la movilización de recursos, y en su caso una derivación.

b) Información.

Se informará acerca de:

- I. La naturaleza de la situación de riesgo para la persona, ayudándola a tomar conciencia.
- II. Las formas de abordar la situación detectada.
- III. Recursos comunitarios que podría utilizar.

c) Movilización de recursos.

Cuando se detecte una situación imprevista, que por la posibilidad de producir daños a personas o instalaciones requiere una acción inmediata y urgente para prevenir, paliar o neutralizar las consecuencias que se pudieran ocasionar, se actuará conforme a lo establecido en el apartado quinto de esta resolución sobre atención en caso de emergencia.

d) Derivación.

- 1) Cuando se detecte la conveniencia de una nueva valoración de necesidades de atención social y/o de las prestaciones reconocidas se recomendará a la persona que solicite cita con su coordinador de caso en el CEAS.

Cuando, además de lo anterior, se detecte un especial riesgo o deterioro en la calidad de vida de la persona en situación de dependencia, se comunicará al coordinador de caso del CEAS de referencia de su domicilio, por el cauce que establezca la Corporación Local, informando previamente a la persona.

- 2) 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.

F) Servicio de prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación.

El servicio consiste en la 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.

1) Actuaciones del servicio de teleasistencia.

El servicio se prestará a través de la detección, la información, la derivación, la movilización de recursos de la persona o ajenos y el acompañamiento telefónico.

a) Detección de situaciones de riesgo.

Detección de riesgo de abandono de la rehabilitación, que permita el abordaje del pánico a la recuperación, motivación y seguimiento de los ejercicios de rehabilitación prescritos, mediante un argumentario que incluya la percepción del estado general de salud, si tiene pautas para la rehabilitación y cuáles son, y si las sigue y cuáles no, si necesita apoyos para realizarlas, si las tiene por escrito, si nota cambios como mejora funcional o malestar, y la fecha de la cita para revisión. Asimismo, se identificará la suficiencia de los apoyos durante la convalecencia.

Se identificará la situación como de adecuada realización de la rehabilitación o como en riesgo de abandono y los motivos, ya sea no disponer de pautas escritas, no comprenderlas, no desear aplicarlas, realización posiblemente incorrecta, necesidad de apoyos personales o físicos no disponibles.

b) Información.

Se devolverá a la persona el resumen de la situación detectada. Si es positiva, animando a su perseverancia. Si hay dificultades, haciendo consciente a la persona de la dificultad encontrada y aconsejando pedir apoyo ya sea a las personas de su entorno o a su médico.

c) Movilización de recursos.

Cuando se detecte una situación imprevista que por la posibilidad de producir daños a personas o instalaciones requiere una acción inmediata y urgente para prevenir, paliar o neutralizar las consecuencias que se pudieran ocasionar, se actuará conforme a lo establecido en el apartado quinto de esta resolución sobre atención en caso de emergencia.

d) Derivación.

Cuando se detecte una posible situación de abandono o incorrecta realización de las pautas de rehabilitación o la percepción de molestias no previstas se recomendará a la persona que consulte con su médico o fisioterapeuta en su caso.

Quinto.– Atención en caso de emergencia.

La respuesta ante una comunicación de emergencia se debe hacer atendiendo a los siguientes niveles:

- a) *Nivel 1: Comunicación.* Ante cualquier comunicación de emergencia, el personal del centro de atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la comunicación.
- b) *Nivel 2: Comunicación con movilización de recursos.* Se debe actuar de esta manera cuando:
 - I. Desde el centro de atención, no se haya podido mantener una comunicación con la persona usuaria que la haya originado.
 - II. Se ha mantenido una comunicación con la persona usuaria y se considera necesaria la movilización de recursos.
 - III. Si de la información recogida por el centro de atención se desprende la necesidad de movilizar recursos propios de la entidad o externos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.
 - IV. Se deben respetar los deseos expresados por la persona usuaria del servicio de teleasistencia en cuanto a establecer contacto o no con las personas de referencia autorizadas por la persona usuaria. No obstante, se debe contactar con éstas en aquellas situaciones en las que existe riesgo para la integridad de la persona usuaria.

V. En este nivel, el centro de atención debe poder contactar con la persona usuaria y con los recursos desplazados. También debe determinar si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si se puede dar por terminada la emergencia.

c) *Nivel 3: Derivación a un recurso especializado.*

- I. Se actúa de esta manera cuando es necesario trasladar a la persona usuaria a un centro especializado.
- II. En este caso, el centro de atención debe dar seguimiento al traslado y confirmar que se ha producido el ingreso. El nivel 3 y la atención finalizan con el ingreso de la persona usuaria en el centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio si el ingreso no procediera.

En los casos de actuación en nivel 2 y 3 desde el centro de atención se deben realizar comunicaciones de seguimiento hasta que la situación de emergencia sobrevenida se estabilice. Finalmente se debe realizar un registro de las incidencias producidas y las actuaciones realizadas.

Se debe comunicar a la entidad titular/promotora del servicio la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma con la frecuencia y el detalle requeridos por aquella.

Para la adecuada atención de las situaciones planteadas, el centro de atención debe disponer de un registro actualizado de los recursos de atención de emergencias existentes en el territorio.

Sexto.– Información a la persona sobre el contenido del servicio.

Los protocolos de atención de cada servicio contemplarán lo necesario para mantener a la persona informada sobre los contenidos y el funcionamiento esencial, así como a las personas que conviven con ella en su entorno habitual, y a su cuidador si tiene.

Debe garantizar suficientemente que la persona comprende la finalidad y el funcionamiento del servicio al inicio de la atención, y siempre que se produzcan cambios significativos.

Cada protocolo incluirá un documento de fácil lectura y comprensión con la información necesaria para el adecuado aprovechamiento del servicio, que se entregará a la persona para su futura consulta. Dicho documento contendrá, al menos, la denominación del servicio, la finalidad y el funcionamiento.

Séptimo.– Requisitos técnicos mínimos de los dispositivos asociados a la teleasistencia avanzada.

Los dispositivos periféricos asociados a la tecnología domiciliaria y a la teleasistencia móvil cumplirán los requisitos establecidos sobre dispositivos periféricos asociados a la tecnología domiciliaria y móvil en la norma UNE 158401:2019 de gestión de servicios de teleasistencia (*ver los apartados 6.4.4, 6.4.5*).

Así mismo deberán cumplir lo previsto en esta materia en la normativa europea sobre armonización de equipos de radio y telecomunicaciones (Directiva Europea 1999/5/CE

del Parlamento Europeo y del Consejo de Marzo de 1999 sobre armonización de equipos de radio y telecomunicaciones), y sobre protección del medio ambiente (Normativa Medioambiental 2002/95/CE del Parlamento Europeo del 27 de enero de 2003).

Octavo.– Coordinación con la administración pública.

Los protocolos contemplarán la coordinación con la administración titular de la prestación incluyendo los siguientes contenidos:

- a) El sistema de reporte de información, periodicidad y tipo;
- b) Las reuniones (tipo y frecuencia);
- c) La comunicación y coordinación con servicios complementarios (servicios sociales, sanitarios, comunitarios, emergencias, servicios de interpretación en lengua de signos,...);
- d) La comunicación de altas, bajas, modificaciones e incidencias;
- e) El uso del servicio para transmisión de información en campañas y contingencias puntuales, de forma accesible para las personas usuarias del servicio, como por ejemplo olas de temperaturas extremas, catástrofes, etc.
- f) Recopilación de evidencias de cada una de las actuaciones de coordinación realizadas.

Noveno.– Sistema de información: Registro de datos e incorporación a la historia social de la persona.

Los resultados de la detección y las actuaciones realizadas serán registrados en la aplicación informática diseñada con este objeto, a fin de que sean conocidos por la Corporación Local y el coordinador de caso del CEAS de referencia de la persona.

La entidad contratista garantizará el acceso independiente (mediante terminales específicos, web) al software de gestión del servicio para el perfil correspondiente a las unidades responsables del servicio de teleasistencia tanto en la administración local como en la autonómica.

Décimo.– Régimen de impugnación.

Contra la presente resolución que no pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso de alzada en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León, ante la persona titular de la Presidencia del Consejo de Administración de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.

Valladolid, 6 de marzo de 2020.

*El Gerente de Servicios
Sociales de Castilla y León,*
Fdo.: CARLOS RAÚL DE PABLOS PÉREZ