

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “TELEASISTENCIA DOMICILIARIA” en el municipio de Cieza.

Las características o prescripciones técnicas del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, se desglosan en objeto del contrato, descripción, personal y funciones para la prestación del servicio, tipología de usuarios, organización del servicio y funcionamiento del servicio, duración del contrato, presupuesto y criterios de valoración.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Tiene por objeto la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas de avanzada edad y/o con Discapacidad en el municipio de Cieza, con el objetivo de contribuir a lograr la permanencia de estas personas en su medio habitual de vida, evitando los grandes costes personales y sociales que el desarraigo del medio conlleva, facilitando el contacto con su entorno sociofamiliar y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y contribuir decisivamente a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

2. DESCRIPCIÓN, PERSONAL, FUNCIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, TIPOLOGÍA DE USUARIOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

2.1.- Descripción

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

Serán usuarios del Servicio de Teleasistencia domiciliaria aquellas personas que tengan concesión de alta en el servicio mediante resolución de la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cieza, a propuesta de la Concejalía de Bienestar Social .

Distinguiremos entre usuarios de tres tipos:

TIPO A. Es el titular del servicio. Vive sólo o acompañado, su estado físico y psíquico le permite utilizar el equipo telefónico, consta de equipo telefónico y pulsador personal. En un mismo domicilio sólo puede existir un usuario Tipo A.

TIPO B. Requiere que exista en el mismo domicilio un usuario A, su estado físico y psíquico le permita utilizar el equipo telefónico. Al existir un usuario tipo A, al usuario B se le dotará sólo de un pulsador personal.

TIPO C. Requiere que exista en el mismo domicilio un usuario A y que su estado físico o psíquico no le permita utilizar el equipo ni el pulsador personal, por lo que necesita a una tercera persona para poder utilizarlo, por lo que no se le dotará de pulsador personal.

2.2.- Personal y funciones

Las actuaciones englobadas en el Servicio de Teleasistencia serán desarrolladas por una central de atención ubicada en la Región de Murcia, que proporciona un servicio de atención directa y por personal especializado en el Servicio de Teleasistencia.

A continuación se presentan las actividades a desarrollar por la central de atención y el personal especializado para el buen desarrollo del Servicio indicado.

1. Responsable de la Central de atención que proporciona un servicio directo desarrollando las siguientes actividades:

a. Atención psicosocial.

b. Atención frente a situaciones de emergencia: movilización de recursos públicos, propios y privados.

c. Control y seguimiento del estado y situación del usuario.

d. Asesoramiento/información en temas de interés a los usuarios: nutrición, recursos, y actividades disponibles en los municipios citados, gestiones burocráticas, ayudas técnicas, programas de radio y televisión, revistas especializadas, etc.

e. Agenda: disponibilidad de recordar al usuario cualquier actividad (toma de medicamentos, toma de alimentos, realización de una gestión, citas...).

f. Servicio automático de seguridad. Detección fallo en la red eléctrica, auto chequeo (detección por tipología de avería en el Terminal o en la conexión con el Centro de Atención).

g. Apoyo inmediato al usuario ante cualquier situación emergencia, e intervención adecuada al caso.

h. Movilización de los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios a la emergencia producida.

La Central de Atención debe garantizar la atención que presta mediante operadores profesionales formados específicamente en Servicios Sociales, también debe contar con un número suficiente de operadores para atender en exclusiva la Central receptora/transmisora de necesidades e incidencias durante las 24 horas del día los 365 días del año.

2- Servicio personalizado:

a. Servicio Técnico:

1. Instalación: asumiendo el cableado desde el PTR en caso de que no lo hubiera, instalación de un enchufe independiente para la seguridad del usuario y del equipo.

2. Asesoramiento técnico: ubicación y mantenimiento de los equipos.

3. Mantenimiento del sistema, reciclaje y atención de averías.

4. Familiarizar a los usuarios con el uso de su equipo individual.

5. Comprobación quincenal del funcionamiento del sistema.

b. Coordinador de zona

Con titulación académica universitaria y experiencia profesional en Servicios Sociales

1. Atención personal del usuario: cumplimentar el informe de necesidad, seguimiento del usuario, atención psicosocial, actualizar la información, compañía en determinados casos, entrenamiento y supervisión del uso y manejo del equipo/servicio.
2. Apoyo y coordinación con la Concejalía de Bienestar social del Ayuntamiento de Cieza. Area de Personas Mayores : Comunicar las bajas de las que tenga conocimiento, incidencias, necesidades del usuario detectadas a través del sistema y que requieran una intervención posterior a la ya realizada. Prestar atención desde la central a situaciones imprevistas, emergencias u otras circunstancias que requieran intervención.
3. Difusión del Servicio en la Zona, entre la población general y los recursos relacionados con el mismo: Centro de Salud, Policía Local, recursos privados...

2.3.-Tipología de usuario

Serán usuarios del servicio de Teleasistencia domiciliaria (titular del Servicio) aquellos que tengan concesión de alta en el servicio mediante Resolución expresa de la Concejalía de Bienestar social del Ayuntamiento de Cieza.

2.4.- Organización del Servicio.

La titularidad del servicio de Teleasistencia Domiciliaria compete al Ayuntamiento de CIEZA la Concejalía de Bienestar social del Ayuntamiento de Cieza.,Área de Personas Mayores . Así pues, a través de los técnicos designados a tal efecto, asumirá las siguientes funciones:

- Apertura del expediente en el Servicio
- Resolución de concesión de alta en el Servicio al usuario.
- Comunicación de Resoluciones de altas y bajas en relación con el Servicio y dictadas por la Concejalía.
- Programación y coordinación del servicio con el Centro de Servicios Sociales y con el usuario.
- Seguimiento, supervisión y evaluación del Servicio.

La empresa seleccionada para la prestación del Servicio tendrá las siguientes funciones:

- Visita domiciliaria inicial al usuario del servicio.
- Ejecución de las tareas/actuaciones a los usuarios incluidos en el Servicio.
- Coordinación con los profesionales propios que desarrollan las tareas-actuaciones con los usuarios.
- la Concejalía de Bienestar social del Ayuntamiento de Cieza, Área de Personas Mayores

No obstante, y sin perjuicio de lo establecido anteriormente, la entidad adjudicataria prestará el Servicio de acuerdo a las Normas Generales establecidas por los organismos competentes para el desarrollo del proyecto de Teleasistencia Domiciliaria.

3. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Para la prestación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria, la Concejalía de Bienestar social del Ayuntamiento de Cieza.,Área de Personas Mayores a la empresa adjudicataria seleccionada los datos de carácter personal que obran en sus ficheros y correspondan a las personas reconocidas con concesión de alta en el Servicio de Teleasistencia. Para ello, se contará con el consentimiento del usuario en la cesión de los datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio en el marco del presente contrato administrativo, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión.

La facturación se realizará sobre el tiempo efectivo del servicio prestado, entre los días 1 y 5 del mes siguiente al iniciarse la prestación. El tiempo efectivo del servicio prestado al usuario se computará por días enteros incluidos los de la fecha de alta o baja que correspondan.

la Técnico de la Concejalía de Bienestar social del Ayuntamiento de Cieza.,Área de Personas Mayores , responsable de seguimiento del contrato, podrá recabar a la empresa adjudicataria información sobre los usuarios, los beneficiarios y sobre la marcha general del servicio, promoviendo para tal fin las reuniones que consideren convenientes.

La empresa adjudicataria presentará mensualmente una memoria indicando: número de usuarios atendidos – desglosados por sexo y sector-, número de beneficiarios, bajas y altas que se producen en el mes y coste - €/mes-. También, deberá entregar mensualmente a la Concejalía de Bienestar social del Ayuntamiento de Cieza.,Área de Personas Mayores , junto con la factura, copias certificadas de los documentos firmados por los usuarios, donde conste la fecha de instalación del Terminal, así como la retirada del mismo, firmadas también por los usuarios o personas que estén presentes.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

El servicio debe prestarse de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año durante los próximos dos años, así como sus prorrogas si las hubiese.

5.- PRESUPUESTO

El presupuesto base municipal por año de licitación ascenderá a 9519,00€ más 380,76€ en concepto de 4% de IVA, a la baja. El precio del contrato será el de la oferta seleccionada.

Se considerarán dentro del precio cualquier clase de impuestos, tasas, contribuciones, exacciones parafiscales y gastos de toda especie que se pudieran producir para el cumplimiento del objeto señalado en la cláusula primera.

El presupuesto base de licitación se verá complementado con la parte correspondiente al copago de los usuarios, este copago se establece en una cantidad fija de no mas de 9,60€ más la cantidad de 0,38€ en concepto de 4% de IVA por mes y usuario, que será abonada directamente por el usuario a la empresa adjudicataria, la cual emitirá la correspondiente factura, sin que exista trámite alguno de estas cantidades a través de las arcas públicas del consistorio del Ayuntamiento de Cieza. Constituyendo este hecho una relación jurídica directa entre el usuario y la empresa adjudicataria, esta última asumirá los riesgos de la insolvencia, comprometiéndose el Ayuntamiento únicamente a proceder a la baja del usuario en caso de tener constancia del impago de la parte correspondiente al copago durante más de dos mensualidades consecutivas y solicitud de la empresa adjudicataria al respecto.

El Ayuntamiento de Cieza aportará a la empresa adjudicataria un máximo de 4,80 € más la cantidad de 0,19 € en concepto de 4% de IVA por mes y usuario.

La copia impresa de este documento, podrá ser validada en <http://cotejar.cieza.es>
mediante su CSV: 10717745304330307343