

**COMPROMISO DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN EXTREMADURA**

LA ENTIDAD \_\_\_\_\_, CON NIF \_\_\_\_\_, Y DOMICILIO EN \_\_\_\_\_, CP \_\_\_\_\_, MUNICIPIO \_\_\_\_\_, PROVINCIA \_\_\_\_\_, TITULAR DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DENOMINADO \_\_\_\_\_, CON CENTRO DE ATENCIÓN EN C/ \_\_\_\_\_, CP \_\_\_\_\_, MUNICIPIO \_\_\_\_\_, PROVINCIA \_\_\_\_\_, Y DOMICILIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN \_\_\_\_\_, CP \_\_\_\_\_, MUNICIPIO \_\_\_\_\_, PROVINCIA \_\_\_\_\_, **CUMPLE Y ACEPTA LAS SIGUIENTES CONDICIONES DE AUTORIZACIÓN Y ACREDITACIÓN PARA UN SERVICIO SOCIAL DE TELEASISTENCIA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA:**

1. Servicio social de asistencia domiciliar mediante comunicación telefónica que permite al usuario recibir ayuda inmediata en caso de emergencia las 24 horas del día y los 365 días del año. Tiene carácter asistencial y preventivo para evitar esas posibles situaciones de emergencia, de tal modo que incluye obligatoriamente un seguimiento individualizado del usuario y una agenda del usuario.
2. La entidad cuenta con una central de teleasistencia ubicada en territorio español y otra de respaldo independiente que asegure como mínimo las comunicaciones de los usuarios con el centro de atención del servicio.
3. El sistema de comunicaciones del servicio cuenta con una central que permite la emisión y recepción de llamadas de voz, un sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia y a otros números telefónicos, y un sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.
4. Si la entidad titular desarrolla otras actividades distintas de Servicios de Teleasistencia cuenta con un departamento o unidad diferenciada, en ubicación y personal, para la prestación del Servicio de Teleasistencia autorizado.
5. El servicio autorizado está obligado a dar una respuesta inmediata ante llamadas de auxilio 24 horas al día, 365 días al año. Cualquier llamada será atendida por un teleoperador en menos de 45 segundos. La entidad titular dispone de los medios tecnológicos y recursos personales suficientes para mantener activas de forma continua las líneas de comunicación con los usuarios del servicio.
6. Todos los usuarios contarán con dispositivos personales de alarma para llevar consigo (pulseras, collares...) fáciles de activar que permitan la comunicación inmediata en una situación de emergencia en una distancia de un radio mínimo de 50 metros. Los dispositivos y accesorios cumplen con toda la normativa nacional y europea en vigor. La batería del terminal será recargable y con autonomía mínima para veinticuatro horas. El equipo domiciliario debe permitir una comunicación "manos libres" cuando el usuario recurra a la alarma.
7. Se garantiza la llegada al domicilio del usuario de los recursos necesarios para solucionar el problema de asistencia del usuario en pocos minutos, movilizándolo los recursos de emergencia 112 si fuera necesario.
8. El correcto funcionamiento de todos los aparatos de teleasistencia se comprobará cada 15 días; las reparaciones de los dispositivos de alarma estropeados se realizará en un plazo máximo de 48 horas.
9. Al usuario se le asignará y presentará un teleoperador de referencia con quien podrá mantener una relación directa y personalizada.
10. El personal mínimo necesario será un **Responsable del Centro de Atención**, con titulación académica universitaria, o experiencia de un año en puestos de similares características, y experiencia demostrada en gestión de emergencia social y sanitaria. **Tres Teleoperadores** (2 en horario de 8.00h-22.00h y 1 en horario 22.00h-8.00h) y un **Técnico Instalador**, responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los terminales en el domicilio, y del mantenimiento y reparación de los dispositivos de teleasistencia, con formación profesional en el campo de la electricidad, telefonía y electrónica.
11. Se realizarán llamadas de seguimiento tras incidentes que hayan puesto en riesgo al usuario.
12. El personal tendrá la titulación exigida para su categoría profesional y recibirá formación específica para las funciones que realiza.
13. Las personas que acudan al domicilio en caso de emergencias tendrán conocimientos y preparación en primeros auxilios.
14. Los trabajadores, aparatos y vehículos del servicio de teleasistencia deberán estar debidamente identificados con el nombre de la entidad y su logotipo en lugar visible.
15. Es obligatorio disponer de una oficina de atención al usuario, con apertura en horario comercial, en un municipio de Extremadura.
16. Las entidades de servicios autorizados tienen la obligación de responder obligatoriamente a todas las quejas en un plazo máximo de tres meses; tener garantizada la seguridad en la custodia en las llaves del domicilio; realizar visitas periódicas a los domicilios de los usuarios y avisar con suficiente antelación de estas visitas.
17. Estos servicios deben cumplir los mismos requisitos y condiciones de autorización y acreditación que se establecen para los Servicios de Ayuda a Domicilio en general, incluido la contratación de un seguro de responsabilidad civil para los usuarios. Y están sujetos a la misma normativa de los servicios sociales.
18. Esta autorización requiere la prestación directa del servicio. No se permite la subcontratación del servicio.
19. La autorización del servicio queda sujeta a la disposición permanente por parte de la entidad de los medios operativos necesarios para prestar el servicio sin interrupción, incluido grupo electrógeno para garantizar el suministro eléctrico.
20. La entidad se compromete a informar de las características técnicas de los equipos de telefonía del centro de atención, y de los terminales y unidades de control remoto al SEPAD en la solicitud de autorización del servicio y cuando se produzca una modificación sustancial de los equipos.
21. Para la acreditación del servicio se requiere disponer de protocolos de alta en el servicio, de avisos automáticos del sistema, de comunicación de emergencia, de comunicaciones informativas, de movilización de recursos, de custodia y manipulación de llaves, de mantenimiento de los sistemas, de suspensión temporal del servicio, de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones, y de baja del usuario en el servicio, y también de un Plan de Calidad que concrete el método de evaluación del servicio.

EL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD TITULAR

Fecha:

Fdo.: