



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

CONSEJERÍA DE FAMILIAS Y ASUNTOS SOCIALES

13362

Acuerdo de acción concertada entre la Consellería de Familias y Asuntos Sociales y la entidad Cruz Roja Española, en relación con el servicio de teleasistencia domiciliaria personalizada para personas en situación de dependencia en las Illes Balears con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de teleasistencia domiciliaria

Reunidos

De una parte, Catalina Cirer Adrover, consejera de Familias y Asuntos Sociales de Gobierno de las Illes Balears en virtud del Decreto 9/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el cual se dispone el nombramiento de los miembros de Gobierno de las Illes Balears (BOIB n.º 94, de 10 de julio de 2023), en representación de la Consellería de Familias y Asuntos Sociales, con NIF S-071100-H, en uso de las atribuciones que le confiere la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Y de la otra, María de Carmen Iglesias Manjón, con DNI *****, en representación, en calidad de apoderada, de la entidad Cruz Roja Española, con sede social en Avenida Arquitecto Gaspar Bennàssar, 73 y con NIF Q2866001G.

Exponen

1. Que el artículo 30.15 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, en la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, establece como competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, entre otros, la acción y el bienestar social, las políticas de protección y apoyo a las personas con discapacidades físicas psíquicas y sensoriales y las políticas de atención a las personas dependientes.
2. El objeto de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con el artículo 1, es regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de la ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y a la atención a las personas en situación de dependencia, mediante el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), con la colaboración y la participación de todas las administraciones públicas.
3. El SAAD responde a una acción coordinada y cooperativa de la Administración general del Estado y las comunidades autónomas, que prevé medidas en todas las áreas que afectan las personas en situación de dependencia, con la participación, si procede, de la iniciativa privada, de acuerdo con lo que establece el artículo 3.m) de la Ley 39/2006.
4. El artículo 13 de la Ley 39/2006 establece que la atención en las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal se tienen que orientar hacia la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades, de acuerdo con los objetivos siguientes: facilitar una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que quieran y sea posible, y proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, y facilitar su incorporación activa en la vida de la comunidad.
5. El artículo 15 de la Ley 39/2006 establece que el servicio de teleasistencia domiciliaria es una prestación técnica que forma parte del catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
6. El artículo 7 del Real Decreto 1051/2013, de 27 diciembre, por el cual se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, dispone que el servicio de teleasistencia domiciliaria tiene por finalidad atender las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, observando las medidas de accesibilidad adecuadas para cada caso, y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de las personas usuarias en su medio habitual.
7. El artículo 20 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, dispone que son prestaciones del sistema público de servicios sociales las actuaciones, las intervenciones técnicas, los programas, los proyectos, los medios y las ayudas económicas y tecnológicas que se ofrecen a personas y que se destinan a cumplir las finalidades que establece el artículo 3 de esta Ley. Entre estas finalidades, hay la de detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la dependencia con el objetivo de promover la autonomía de las personas. El artículo 21 de la Ley 4/2009 establece, entre otros, como prestación técnica, la atención domiciliaria.



8. La teleasistencia domiciliaria es un servicio de carácter social que, con el uso de la tecnología adecuada, ofrece de manera permanente una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades —directamente o movilizando otros recursos humanos o materiales de la persona usuaria o de los existentes en la comunidad— con el fin de favorecer la permanencia de esta persona en el entorno cotidiano, procurar la seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias, y de promover el contacto con el entorno sociofamiliar. En el transcurso de los años, este servicio cada vez es más solicitado por los ciudadanos, atendidos la posibilidad de activar una alarma que permite atender la persona en situación de dependencia que se encuentra en la necesidad de ser atendida ante una caída u otros motivos, para tranquilidad suya y de sus familiares.

9. El artículo 7 del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas grandes y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainisular para estos sectores de población, establece que los servicios de atención domiciliaria se prestan en el ámbito comunitario y tienen por finalidad apoyar profesional a las personas usuarias en sus actividades de la vida diaria y mantenerlas en su entorno habitual.

10. El artículo 36 del Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears, modificado por el Decreto 5/2016, de 5 de febrero, establece que la Red Pública de Atención en la Dependencia de las Illes Balears está integrada por los centros y los servicios privados concertados, entre otros.

11. El Decreto 63/2017, de 22 de diciembre, de principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la Red Pública de Atención a la Dependencia para gente mayor en situación de dependencia.

12. En el desarrollo de su actividad, la entidad Cruz Roja Española, presta el servicio de teleasistencia domiciliaria para personas en situación de dependencia.

13. El artículo 89 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, bajo el epígrafe de “régimen de actuación de las entidades de iniciativa privada”, establece, que las administraciones públicas de las Illes Balears, en el ámbito de sus competencias, pueden organizar la prestación de los servicios del catálogo de Prestaciones y Servicios Sociales de las Illes Balears a través de las siguientes fórmulas: gestión directa, régimen de concierto previsto en esta ley, gestión indirecta en el marco de la normativa de contratación de las administraciones públicas y convenios con entidades sin ánimo de lucro. El apartado segundo de este artículo dispone que se reconoce el derecho de la iniciativa privada, a través de entidades con ánimo de lucro o sin, a participar en los servicios sociales mediante la creación de centros y servicios, y la gestión de programas y prestaciones de esta naturaleza.

14. El artículo 89 bis de la Ley mencionada dispone que las entidades de iniciativa privada que ofrecen servicios sociales previstos en la cartera de servicios o en la planificación autonómica o insular, se pueden acoger al régimen de conciertos en los términos que establece esta ley. Las entidades que accedan al régimen de concertación en servicios sociales tendrán que formalizar con la administración competente lo correspondiente concierto.

15. El artículo 2.1 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears, establece que las administraciones competentes de las Illes Balears, para complementar el sistema público y garantizar una adecuada equidad y calidad de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios o del servicio de orientación profesional, pueden encargar la prestación de estos servicios de su competencia, mediante el sistema de acción concertada, a entidades sin ánimo de lucro del tercer sector social, tal como se definen en los artículos 3 y 4 de la Ley 3/2018, de 29 de mayo, del Tercer Sector de Acción Social, o, si procede, a entidades privadas, preferentemente del tercer sector social, cuando existan análogas condiciones de eficacia, calidad y costes, de acuerdo con los requisitos que establece esta ley y con respecto a los principios de publicidad, transparencia y no-discriminación. De acuerdo con el apartado cuarto del artículo 5, la colaboración se tiene que formalizar mediante un documento administrativo denominado acuerdo de acción concertada, el contenido del cual se regula en el artículo 8 de la misma Ley. En despliegue de esta Ley, el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, establece los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales. El artículo 7 de esta norma dispone que el concierto social se tiene que formalizar en un documento administrativo en el cual se hará constar los derechos y obligaciones recíprocas, así como las características concretas del servicio, descritas en los pliegos técnicos generales y otras circunstancias derivadas de la Ley 4/2009 y la normativa que la despliega.

16. Decreto 32/2023, de 26 de mayo por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears 2023-2027, se establecen principios generales para las carteras insulares y locales y se modifican varias normativas del ámbito social, recoge en el apartado 6.2 la prestación tecnológica de teleasistencia domiciliaria para personas en situación de dependencia y la define como un servicio de carácter social que, con el uso de la tecnología adecuada, ofrece de manera permanente una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades —directamente o movilizando otros recursos humanos o materiales de la persona usuaria o de los existentes en la comunidad— con el fin de favorecer la permanencia de esta persona en el entorno cotidiano, procurar la seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias, y de promover el contacto con el entorno sociofamiliar.



17. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de marzo de 2024 (BOIB n.º 40 de 23 de marzo), por el cual se aprueba la previsión de las prestaciones y los servicios a concertar durante el año 2024, y se declaran los servicios de interés económico general, modificado por el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2 de agosto (BOIB n.º 102 de 3 de agosto) incluye la prestación tecnológica de teleasistencia domiciliaria para personas en situación de dependencia dentro de la previsión de las prestaciones y los servicios que pretenden que sean objeto de acción concertada durante el año 2024.

Este servicio se incluye como servicio declarado de interés económico general en el anexo II del Acuerdo de Consejo de Gobierno mencionado, por lo cual pueden subscribir este concierto todas las personas físicas y jurídicas de carácter privado, con ánimo de lucro o sin, sea cual sea la forma jurídica que adopten, que presten el servicio objeto del concierto y lo soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen.

18. El Decreto 8/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el cual se determina la composición del Gobierno y se establece la estructura de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Dentro de esta estructura, y bajo la dirección del Gobierno, se incluye la Consellería de Familias y Asuntos Sociales de la cual depende la Dirección General de Atención en la Dependencia.

19. El Decreto 12/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el cual se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consellerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, modificado por el Decreto 16/2023, de 20 de julio, y el Decreto 5/2024, de 29 de mayo, que atribuye a la Consellería de Familias y Asuntos Sociales, mediante la Dirección General de Atención a la Dependencia, la atención y apoyo a personas con dependencia, a personas con discapacidad, a personas de la tercera edad y a otros colectivos en situación de riesgo o de necesidad social; impulso de la incorporación de la perspectiva de accesibilidad universal en las políticas, los servicios y las actuaciones de ámbito autonómico.

20. Que, al amparo de la Resolució de la consejera de Familias y Asuntos Sociales por la cual se aprueba la convocatoria de la acción concertada del servicio de teleasistencia domiciliaria personalizada para personas en situación de dependencia en las Illes Balears con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de teleasistencia domiciliaria (BOIB n.º 125, de 24 de septiembre de 2024), se ha instruido el expediente administrativo correspondiente y ha quedado acreditado que la entidad Cruz Roja Española, reúne los requisitos para poder concertar, para lo periodo que va desde día 1 de octubre de 2024, o en la fecha de la formalización del concierto si es posterior, hasta día 30 de septiembre de 2026, el siguiente número de terminales:

	2024	2025	2026
TAD básica	3.000	3.400	3.500
TAD avanzada	2.000	2.800	3.600
Total terminales	5.000	6.200	7.100

Ambas partes nos reconocemos mutuamente la capacidad legal necesaria para formalizar este Acuerdo de acción concertada, de acuerdo con las siguientes

Cláusulas

1. Objeto

El objeto de este concierto es establecer las bases para desarrollar el servicio de teleasistencia domiciliaria personalizada (de ahora en adelante, TAD) para personas con grado reconocido de dependencia residentes al ámbito territorial de las Illes Balears, en el marco de la convocatoria de la acción concertada del servicio de teleasistencia domiciliaria personalizada para personas en situación de dependencia en las Illes Balears con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de teleasistencia domiciliaria (BOIB n.º 125, de 24 de septiembre de 2024).

2. Personas usuarias del servicio y tipología de usuarios

2.1. De acuerdo con la cláusula 2.2 de los pliegos de condiciones técnicas del concierto, son usuarias del servicio de teleasistencia domiciliaria las personas a las cuales se les haya reconocido un grado de dependencia y en el Programa Individualizado de Atención (PIA) se les haya asignado esta prestación en cualquier de sus modalidades.

El servicio de teleasistencia tiene que prestarse como servicio complementario al resto de prestaciones del SAAD. Este servicio es compatible con todas las prestaciones del Sistema excepto con el servicio de atención residencial y con la prestación económica vinculada a este servicio.

2.2. Las tipologías de personas usuarias serán las siguientes:

- Titular del servicio (tipo A): Dispone del terminal y de la UCR y reúne todos los requisitos para ser persona usuaria según el punto 4.1 del PPT.



— Persona usuaria con UCR adicional (tipo B): Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne también los requisitos para ser persona beneficiaria del servicio del punto 4.1 de los PPT. Esta dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que esta sea baja.

En un domicilio tiene que haber siempre un solo titular del servicio (tipo A), que es la persona a nombre de la cual consta el terminal que está instalado. La cobertura de los usuarios tipo B será ilimitada y estas personas no computarán en la hora de contabilizar mensualmente los terminales instalados.

3. La prestación del servicio de teleasistencia

El servicio de teleasistencia es aquel servicio que, de forma ininterrumpida, presta atención personalizada a la persona usuaria, da respuesta inmediata en situaciones de emergencia y ofrece seguridad, compañía, y asesoramiento, con el apoyo de los recursos necesarios y el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

3.1. La prestación de teleasistencia básica

El servicio de teleasistencia básica consiste a facilitar asistencia a las personas usuarias de forma ininterrumpida, mediante el uso de tecnología de la información y de la comunicación, con espaldarazo de los medios personales necesarios, con respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento. Este servicio se lleva a cabo mediante la instalación de un terminal en el domicilio de la persona usuaria conectando a una central receptora, con la cual se comunica en caso de emergencia mediante la activación de un pulsador.

3.2. Servicio de teleasistencia avanzada

Se entiende teleasistencia avanzada aquella que incluye además, de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria precise, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.

4. Intensidad y cobertura del servicio

La intensidad de la intervención y/o del servicio de teleasistencia domiciliaria para aquellas personas usuarias del servicio es la que se establece en la cláusula 3.3 de los pliegos de condiciones técnicas del concierto.

5. Precio del servicio y participación de las personas beneficiarias en el coste del servicio

5.1. El precio de referencia por terminal/usuario titular del servicio es, según la modalidad y la anualidad el siguiente:

Modalidad	Año	Terminales mensuales	Precio/mas (IVA excluido)	Precio/mas (IVA incluido)
TAD básica	2024	11.000	14,38 €	14,96 €
TAD avanzada		7.000	23,50 €	24,44 €
TAD básica	2025	12.000	16,01 €	16,65 €
TAD avanzada		9.000	25,29 €	26,30 €
TAD básica	2026	12.000	17,66 €	18,37€
TAD avanzada		11.000	27,09 €	28,17

5.2. El servicio de teleasistencia domiciliaria no tiene participación de las personas beneficiarias en el coste del servicio.

6. Número de terminales o dispositivos concertados y distribución territorial

6.1. El número de terminales/usuarios titulares del servicio de teleasistencia domiciliaria activos a la finalización de cada año durante la vigencia de esta convocatoria de acción concertada es, según la modalidad del servicio y anualidad:

	2024	2025	2026
TAD básica	3.000	3.400	3.500
TAD avanzada	2.000	2.800	3.600
Total terminales	5.000	6.200	7.100

6.2. La distribución territorial de estos terminales/usuarios titulares del servicio de teleasistencia domiciliaria para personas en situación de

https://intranet.caib.es/eboibfront/pdf/es/2024/169/1179595





dependencia es todo el territorio de las Illes Balears.

7. Importe y partida presupuestaria

El importe máximo del concierto es de 3.335.643,00 € (tres millones trescientos treinta y cinco mil seiscientos cuarenta y tres euros), de acuerdo con el desglose y la imputación temporal siguiente:

- Ejercicio 2024: 187.520,00 € (ciento ochenta y siete mil quinientos veinte euros), correspondientes a las mensualidades de octubre y noviembre de 2024 con cargo a la partida presupuestaria 17301.313D01.26104.00 de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2024. Sin embargo, de acuerdo con el punto noveno de la convocatoria, los efectos económicos del concierto, independientemente de la fecha de formalización, se iniciarán a partir de día 1 de octubre de 2024 respecto del número de terminales previamente concertados (4.370 terminales de los cuales 2750 son TAD básica y 1620 son TAD avanzada). Los efectos del concierto se iniciarán en la fecha en que este se formalice para el resto de terminales (630 terminales de los cuales 250 son básica y 380 avanzada) que son de nueva concertación.
- Ejercicio 2025: 1.526.510,00 € (un millón quinientos veintiséis mil quinientos diez euros), correspondiendo a las mensualidades de diciembre de 2024 a noviembre de 2025 con cargo a la partida presupuestaria 17301.313D01.26104.00 (o la alternativa correspondiente) de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2025.
- Ejercicio 2026: 1.621.613,00 € (un millón seiscientos veintiún mil seiscientos trece euros), correspondientes a las mensualidades de diciembre de 2025 a septiembre de 2026 con cargo a la partida presupuestaria 17301.313D01.26104.00 (o la alternativa correspondiente) de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2026.

8. Facturación del servicio y pago

8.1. La entidad prestadora del servicio está obligada a facilitar toda la información relativa a los servicios prestados que solicite la Dirección General de Atención a la Dependencia para garantizar el control de ejecución y la calidad en cualquier momento.

8.2. La entidad prestadora del servicio tiene que presentar mensualmente, en formato electrónico, la información relativa a la prestación del servicio mediante la aportación de la documentación siguiente:

- Factura del mes en la cual tiene que constar el importe de la liquidación de los terminales que hay instalados durante el mes de facturación.
- A esta factura se tiene que adjuntar, debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestamista del servicio, una relación detallada de los usuarios, mediante un archivo informático, que tiene que contener los conceptos siguientes: DNI, nombre y apellidos, fecha de alta, fecha de baja, modalidad TAD (básica o avanzada), tipo de usuario (A o B), días efectivos del servicio (teniendo en cuenta el régimen de suspensiones temporales) y la aportación económica de Gobierno de las Illes Balears.

El importe de la factura vendrá determinado por el coste total de los terminales en funcionamiento durante el mes. Para cada usuario se facturará la mensualidad completa o, cuando el alta del servicio no se haga el primer día del mes, proporcionalmente al número de días efectivos de servicio. Así mismo, cuando la baja definitiva del servicio no sea el último día del mes, proporcionalmente al número de días efectivos de servicio.

Las personas usuarias tipos B no se facturarán dado que su coste ya está incluido en el precio de la persona usuaria titular (Tipo A). Todas las personas usuarias reciben prestaciones, independientemente de que compartan tecnología.

- En el caso de suspensión temporal del servicio, a los efectos de facturación, se han distinguir dos situaciones:
 1. Ausencia domiciliaria: Aquellas ausencias temporales que son inferiores en un mes. Durante este periodo no se retirará la equipación del TAD del domicilio y se facturará el coste total del servicio que corresponda.
 2. Suspensiones temporales: Aquellas ausencias temporales del domicilio por un plazo superior en un mes y hasta seis meses como máximo. Ante esta situación, se podrá retirar la equipación del TAD del domicilio por lo cual no se abonará ninguna factura a la entidad prestadora del servicio mientras dure esta situación de baja temporal.
- La entidad prestadora del servicio tiene que presentar una memoria anual de gestión técnica del servicio de teleasistencia domiciliaria, en la cual tiene que incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, como también propuestas de mejora.

8.3. Así mismo, la entidad prestadora del servicio está obligada a conservar durante los cuatro años de vigencia de este concierto la relación de los partos de instalación firmados por los usuarios y de las autorizaciones de tratamientos de datos en lo referente a la LOPD.

9. Duración del concierto

9.1. El régimen de concierto se iniciará a partir de su formalización. Sin embargo, de acuerdo con el punto noveno de la convocatoria, los

efectos económicos del concierto, independientemente de la fecha de formalización, se iniciarán a partir de día 1 de octubre de 2024 respecto del número de terminales previamente concertados (4.370 terminales de los cuales 2750 son TAD básica y 1620 son TAD avanzada). Los efectos del concierto se iniciarán en la fecha en que este se formalice para el resto de terminales (630 terminales de los cuales 250 son básica y 380 avance por el año 2024) que son de nueva concertación

9.2. El concierto finalizará en todo caso el 30 de septiembre de 2026.

9.3. De acuerdo con el artículo 21 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, este concierto se podrá renovar, como máximo, por el mismo periodo que el concierto inicial.

10. Condiciones técnicas de ejecución del servicio

10.1. Las condiciones técnicas de ejecución se tienen que ajustar al Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población, modificado por el Decreto 54/2013 y por el Decreto 31/2016.

De acuerdo con punto 6.2 del Decreto 32/2023 de 26 de mayo por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears 2023-2027, se establecen los principios generales para las carteras insulares y locales y se modifican varias normativas del ámbito social, se entiende por prestación tecnológica de teleasistencia domiciliaria para personas en situación de dependencia.

Definición: la teleasistencia es un servicio de carácter social que, con el uso de la tecnología adecuada, ofrece de manera permanente una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades —directamente o movilizand o recursos humanos o materiales de la persona usuaria o de los existentes en la comunidad— con el fin de favorecer la permanencia de esta persona en el entorno cotidiano, procurar la seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias, y de promover el contacto con el entorno sociofamiliar.

Población destinataria: las personas en situación de dependencia.

Modalidades:

- *Teleasistencia básica.* Esta es una prestación que garantiza la posibilidad de activar una alarma que permite atender la persona en situación de dependencia que se encuentra en la necesidad de ser atendida ante una caída u otros motivos.
- *Teleasistencia avanzada.* Incluye, además de los servicios de teleasistencia básica, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio. Como mínimo se tiene que disponer de dos de los servicios que se detallan en el apartado siguiente:

i. *Supervisión remota de personas, que pueda interpretar información personalizada.*

ii. *Detección de situaciones de riesgo o emergencia por incidencias en el domicilio (fuga de gas, de agua, de fuego y otros).*

iii. *Detección de alteraciones en los hábitos o rutinas.*

iv. *Geolocalización de personas.*

Equipaciones/equipos profesionales: los que establece el Decreto 86/2010.

Ratios y perfiles profesionales: los que establece el Decreto 86/2010.

Estándares de calidad: los que establece el Decreto 86/2010.

Acceso y lista de espera: de acuerdo con el Decreto 63/2017 de 22 de diciembre, de principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la Red Pública de Atención a la Dependencia para gente mayor en situación de dependencia

Administración responsable: Consellería de Asuntos Sociales y Deportes.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

10.2. El Pliego general de condiciones técnicas detalla los aspectos recogidos en el artículo 8 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

10.3. Las aplicaciones informáticas de la Dirección General de Atención a la Dependencia son las únicas válidas para gestionar los terminales y dispositivos de teleasistencia domiciliaria concertados y para cualquier uso aplicable que se derive de la ejecución de este concierto.

11. Obligaciones de las partes

11.1. Las partes tendrán las obligaciones a que hace referencia el punto undécimo del pliego general de prescripciones técnicas, así como el punto decimocuarto de la Resolución de la consejera de Familias y Asuntos Sociales por la cual se aprueba la convocatoria de la acción concertada del servicio de teleasistencia domiciliaria personalizada para personas en situación de dependencia en las Illes Balears con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de teleasistencia domiciliaria (BOIB n.º 125, de 24 de septiembre de 2024).

11.2. La entidad concertada está obligada a suministrar a la Administración, con el requerimiento previo, toda la información necesaria para



el cumplimiento de las obligaciones previstas a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

12. Inspección y control

12.1. La entidad concertada tiene que facilitar toda la información relativa a los servicios prestados que solicite la DGAD para garantizar el control de ejecución y la calidad.

12.2. La entidad concertada tiene que presentar, anualmente, una memoria de gestión técnica de gestión del servicio de TAD, en la cual tiene que incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, como también propuestas de mejora.

12.3. La entidad concertada está obligada a facilitar cualquier otra información relativa a los servicios prestados que determine la DGAD en cualquier momento.

12.4. La entidad prestadora del servicio tendrá que contar con un Plan de calidad del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

12.5. La Conselleria de Familias y Asuntos sociales puede requerir de oficio a la entidad titular del servicio una auditoría técnica o económica para garantizar la calidad y la sostenibilidad del servicio concertado, así como los derechos de las personas usuarias atendidas, tal como dispone el artículo 27 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

12.6. En cualquier momento, la Dirección General de Atención a la Dependencia puede inspeccionar el funcionamiento del servicio concertado, para comprobar si se ajusta a lo que establece este Acuerdo, en todo lo que pueda repercutir, en general, sobre los usuarios del servicio.

13. Causas de resolución y penalidades

13.1. Son causas de extinción del acuerdo de acción concertada las que establece el artículo 9 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, y el artículo 28 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre.

13.2 El sistema de penalizaciones es el que establece el apartado doceavo del Pliego general de condiciones técnicas, en cuanto a lo procedimiento, y tipología de incumplimientos y penalidades.

14. Garantía de los derechos de la persona usuaria e información a la ciudadanía de sus derechos y deberes

La entidad concertada tiene que dar información de los derechos y deberes de las personas usuarias y tiene que garantizar los derechos que a todos los efectos prevén la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, y la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas al ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears, en concreto, los siguientes:

- Igualdad: se tiene que garantizar que, en la acción concertada, la atención a las personas usuarias se presta en plena igualdad con las personas usuarias atendidas directamente por la Administración pública.
- Gratuidad: no se puede cobrar ninguna cantidad suplementaria a las personas usuarias.
- Calidad asistencial: es el principio que tiene que inspirar la organización de la acción concertada en todos los aspectos.
- Participación: se tienen que establecer mecanismos para la implicación efectiva de las personas usuarias en la prestación y la evaluación de los servicios, tener a disposición de las familias de las personas usuarias las hojas de reclamación y dar respuesta escrita a las quejas o sugerencias.

15. Protección de datos personales

En relación con el punto decimocuarto de los pliegos de prescripciones técnicas en cuanto a las obligaciones en cuanto a la protección de datos, se establece que la entidad concertada tiene las obligaciones siguientes:

15.1. La entidad prestadora del servicio y el personal correspondiente tiene que respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y, máxime, los artículos relacionados con el tratamiento automatizado de datos y las medidas de seguridad de los ficheros informatizados en que consten datos de carácter personal de nivel alto.

15.2. La entidad prestadora del servicio tiene que recoger de cada persona usuaria los datos de carácter personal establecidas en el anexo V de este Pliego de condiciones técnicas. Al margen de estos datos, la entidad prestadora del servicio no puede obtener, bajo ninguna circunstancia, otros datos de las personas usuarias (escritas, grabadas, filmadas o efectuadas por cualquier otro medio audiovisual) que las aportadas por la Conselleria de Familias y Asuntos Sociales. La cesión solo se hace temporalmente para llevar a cabo la prestación del servicio, tal como establece el concierto de servicios suscrito.



15.3. El contenido de la base de datos y los archivos para ejecutar el concierto son propiedad de la Consellería de Familias y Asuntos Sociales, y la entidad prestadora del servicio se compromete a destruir los datos cedidos y no conservar ninguna copia una vez finalizada el concierto vigente.

15.4. Estos datos no se pueden aplicar ni utilizar para ninguna finalidad diferente a las que consten en el concierto y, además, no se pueden comunicar a terceras personas, ni tan solo para conservarlos. Cualquier uso indebido de los datos es responsabilidad de la entidad prestadora del servicio, de forma que la Consellería de Familias y Asuntos Sociales queda exenta.

16. Normativa aplicable

16.1. En todo lo que no esté estipulado en este Acuerdo, se tienen que aplicar el Pliego de prescripciones técnicas; la Resolución de la consejera de Familias y Asuntos Sociales por la cual se aprueba la convocatoria de la acción concertada del servicio de teleasistencia domiciliaria personalizada para personas en situación de dependencia en las Illes Balears con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de teleasistencia domiciliaria (BOIB n.º 125, de 24 de septiembre de 2024), además de toda la normativa relacionada; la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears; la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, y el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

16.2. Este Acuerdo de acción concertada queda excluido del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

17. Jurisdicción competente

Las cuestiones litigiosas que se puedan derivar de la interpretación, la ejecución y, si procede, la resolución de este Acuerdo se tienen que someter a la jurisdicción contencioso-administrativa.

Palma, 5 de diciembre de 2024

Por la Consellería de Familias y Asuntos Sociales
Catalina Cirer Adrover

Por Cruz Roja Española
María de Carmen Iglesias Manjón

