

SERVICIO DE TELEASISTENCIA



OBJETIVO GENERAL: Promoción de la autonomía personal.



CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención domiciliaria.



POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Personas mayores.



Descripción

Servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención telefónica permanente, las 24 horas del día, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos necesarios, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social, soledad o emergencia, incluida la movilización y coordinación con otros recursos sociosanitarios, si fuera necesario.

Permite a las personas mayores o con discapacidad permanecer, de manera independiente, el mayor tiempo posible en sus hogares. Mediante un medallón o pulsera que el usuario lleva permanentemente, se envía, en caso de emergencia, una alarma a una central de atención. La comunicación telefónica se mantiene abierta mientras se gestiona la ayuda necesaria.



Requisitos

- Estar empadronado en la ciudad de Madrid.
- Tener capacidad la persona interesada, o en su caso la persona con la que convive, para realizar un uso adecuado del Servicio de Teleasistencia.



Modalidades

Telemática y atención presencial a domicilio en caso necesario.



Finalidad

- Proporcionar seguridad, apoyo y acompañamiento a la persona usuaria y entorno familiar en caso de necesidad, a través de la comunicación permanente, previniendo situaciones de riesgo.
- Facilitar la permanencia de las personas en el entorno habitual, evitando internamientos innecesarios o no deseados.
- Asegurar la atención y respuesta inmediata ante situaciones de crisis personales, sociales o emergencia, en coordinación con recursos especializados.
- Apoyar al entorno sociofamiliar que asume el cuidado de las personas usuarias en situación de mayor dependencia a través de diversos programas y en coordinación con otras redes de atención.
- Prevenir y evitar problemas de aislamiento y soledad, en coordinación con otros programas.
- Fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de hábitos saludables.
- Potenciar la participación en el entorno social inmediato.

Competencia

Ayuntamiento de Madrid.

Forma de gestión

Directa/indirecta.

Aportación de la persona usuaria

Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, por el que se aprueba la tabla de rentas, baremos y aportacio-

nes a aplicar en los servicios de atención a personas mayores, de forma anual.

Plazo de resolución o concesión

3 meses.

Duración de la prestación o periodo máximo de concesión

Vinculada a la existencia de necesidad del servicio.

Procedimiento de la prestación

Presentación de la solicitud por parte del interesado a través de las oficinas de registro, de manera telemática o a través del Centro de Servicios Sociales de la persona interesada.

Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos

Terminales conectadas a central de alarmas, así como dispositivos periféricos de seguridad (detectores de gas, humo/incendios, etc.) y funcionales (detectores de movimiento, de caídas, de apertura/cierre de puertas, etc.).

Tipo de centro o recurso de atención

Servicio de Atención Social.

Subtipo de Centro o recurso

No aplicable.

Perfil de persona beneficiaria

- Personas mayores de 65 años, priorizando a las mayores de 80 años que vivan solas.
- Personas con 18 o más años, en situación de riesgo de aislamiento severo (excepto situaciones que se atienden desde servicios especializados) o con enfermedad grave e incapacitante. El acceso al Servicio de estas personas deberá venir acompañado de un informe de los Servicios Sociales de Atención Primaria que justifique tal necesidad.

Condicionada/garantizada

Condicionada.

Criterios de prioridad

Inferior capacidad económica.

Derechos específicos

- Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

Obligaciones específicas

Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

Régimen de compatibilidad con otras prestaciones

Aplica, en su caso, el régimen de incompatibilidades establecido en la normativa sectorial.

Estándares de Calidad

Carta de Servicios de la Teleasistencia.

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

Nivel de atención

Atención Social Primaria.

Ámbito territorial de atención

Ciudad de Madrid.

Proveedor del Servicio

Ayuntamiento de Madrid.

Normativa/disposición de regulación o ejecución

- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Financiación Autonómica/Local

Local.

Información complementaria

Teleasistencia - SEDE ELECTRÓNICA
(madrid.es)

