

# 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 conviva, 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)

