

## Preguntas frecuentes

# SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MUNICIPAL

### ¿Qué es el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria?

---

Es un servicio de **atención social y de apoyo personalizado** que, a través de un sistema de comunicaciones e informático específico, permite a las personas usuarias disponer de un servicio de **atención permanente**, las **24 horas, todos los días del año**, con profesionales especializados y medios técnicos con el fin de dar una respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

Tiene por objeto facilitar servicios y prestaciones que aseguren al beneficiario mayores niveles de autonomía, protección, cuidado y estímulo de los aspectos psicosociales en el entorno, garantizando sus derechos y calidad de vida.

### ¿Qué servicios presta?

---

#### DE SEGUIMIENTO

- **Llamadas telefónicas continuas y periódicas y visitas domiciliarias**, contacto constante con la persona usuaria para conocer cómo se encuentra así como los cambios que puedan producirse.
- **Llamadas de seguimiento que permiten conocer y actualizar información sobre aspectos relacionados directamente con el servicio y el buen uso del mismo**
- **Llamadas recordatorias** de la necesidad de realizar una actividad concreta (realización de gestiones citas médicas, etc.).
- **Seguimiento de personas usuarias con vulnerabilidad social**, especial atención en los casos detectados con riesgo social.
- **Seguimiento y apoyo tras alta hospitalaria**, que facilita la readaptación al domicilio y adherencia al tratamiento.

#### DE INFORMACIÓN

- **Asesoramiento e información general** (campañas informativas) ante temas de interés como recordatorios sobre medidas para evitar robos, fraudes o timos, medidas preventivas ante olas de frío / calor, etc.
- **Valoración y apoyo para la autonomía en el entorno facilitando información y orientación** (entrega de guías, valoraciones domiciliarias) para promover su autonomía, así como dispositivos de seguridad en el hogar

#### DE ATENCION PERSONAL

- **Programa de prevención de caídas**, orientado a reducir su aparición y el riesgo de lesiones asociadas.
- **Programa de detección de la soledad no deseada**, cuyo objeto es reducir el sentimiento de soledad no deseada de las personas usuarias del servicio contribuyendo, de esta manera, a su fortalecimiento y enriquecimiento personal.
- **Programa de apoyo al cuidador sobrecargado**, orientado a mejorar el bienestar y calidad de vida de las personas cuidadoras y, por ende, de las personas que reciben sus cuidados.
- **Apoyo al proceso de Duelo**: aporta estrategias necesarias para poder afrontar el proceso de duelo y resolverlo de la manera más satisfactoria posible acompañándole en todo momento
- **Programa de Adherencia al Tratamiento**, previene ingresos hospitalarios, promoviendo la adherencia al tratamiento y los controles médicos pautados.

#### ACTUACIONES DE EMERGENCIA

- **Atención presencial ante situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria** o su entorno que requiere la actuación y movilización inmediata de recursos de emergencia

## ¿Quién la puede solicitar?

---

La teleasistencia es un servicio que está **destinado con carácter general a personas mayores no dependientes** que precisen de las prestaciones que se ofrecen para mejorar sus condiciones de mantenimiento en su entorno social **y especialmente indicado para personas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad y/o riesgo.**

## ¿Qué requisitos se deben cumplir?

---

- 📞 **Estar empadronados y tener la residencia efectiva en el municipio** en la fecha de la presentación de la solicitud con antigüedad mínima de 6 meses.
- 📞 Personas **mayores a partir de 65 años y prioritariamente mayores de 80 años no dependientes.**
- 📞 Disponer de una **línea telefónica compatible así como suministro eléctrico.**
- 📞 **Disponer en la zona de residencia de cobertura de telefonía móvil**, en su caso, o facilitar cualquier medida para solventar las dificultades planteadas
- 📞 **Vivir sólo/a** o acompañado/a de otra persona en situación de dependencia, discapacidad o edad avanzada.
- 📞 Tener una **capacidad mental y cognitiva suficiente** para poder utilizar correctamente el servicio.
- 📞 **Garantizar el acceso al domicilio** en caso de emergencia.
- 📞 **Proporcionar los datos personales indispensables para la prestación del servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las comunicaciones con el Centro de atención** bajo las medidas de protección pertinentes.

## ¿Qué garantías ofrece la teleasistencia domiciliaria municipal?

---

La teleasistencia domiciliaria municipal es un servicio de titularidad pública, su organización es competencia del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares y su gestión se lleva a cabo de forma indirecta a través de una Empresa debidamente acreditada conforme a la normativa vigente. Esta empresa:

- ✓ Dispone de un **Centro de Atención especializado activo permanente** (24 horas al día, los 365 días del año).
- ✓ Cuenta con **un Equipo profesional multidisciplinar de atención** (trabajador/a social, psicólogo/a, terapeuta ocupacional, DUE...) para dar respuesta a la demanda presentada.
- ✓ Proporciona **atenciones personalizadas** para mejorar las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana de la persona, potenciar su independencia, así como detectar, prevenir y, en su caso, intervenir en situaciones de crisis.
- ✓ Dispone de **sede local en el municipio**, en la que se centralizan las actuaciones de atención directa en el domicilio y espacio de custodia de llaves.

## ¿Cómo se presta el Servicio?

---

Este servicio permite que, a través de una línea telefónica, ante cualquier eventualidad o emergencia, pulsando un botón, la persona pueda, desde cualquier lugar de su domicilio o, en el caso de aplicación móvil, desde cualquier lugar del municipio, entrar en comunicación con el Centro de Atención especializado activo permanentemente.

Además, proporciona una serie de atenciones personalizadas que persiguen mejorar las condiciones de seguridad y compañía (**sistemas de complementos tecnológicos**: detectores de caídas, humo, gas, etc.) en la vida cotidiana de las personas, potenciar la independencia y facilitar la integración en su entorno habitual de convivencias y relaciones, así como detectar, prevenir y, en su caso, intervenir en situaciones de crisis.

El servicio está configurado como un **servicio de carácter mensual**.

### ¿Cuál es el coste del Servicio?

La concesión del Servicio no está vinculada en ningún caso a los niveles de renta de los solicitantes; lo que el Ayuntamiento establece es el coste del/los servicio/s concedidos teniendo en cuenta la capacidad económica de los solicitantes para determinar la financiación del Ayuntamiento y la aportación económica del usuario.

#### Capacidad económica del usuario

Se determina en función de los **datos económicos anuales** (rendimientos de trabajo/pensiones/capital mobiliario/capital inmobiliario). A estos ingresos se les resta los siguientes **gastos deducibles**, según corresponda:

- **Gastos de vivienda** hasta un máximo de 500 €/mes
- **Gastos por atención en servicios especializados abonados por la familia** hasta un máximo de 6.000 € / anual.
- **Gastos de garantía de suministros energéticos básicos** hasta un máximo de 1.500 € / anual.
- **Gastos específicos de atención derivados de situaciones de envejecimiento:**

\* 25.000 € / anual: 1º persona mayor de 65 años.

\* 15.000 € / anual: Resto de personas mayores de 65 años.



La **cuantía resultante** se aplica en función del baremo siguiente

Capacidad económica = Datos económicos UC / nº miembros			% Financiación municipal		% Aportación familiar		
			%	Cuantía	%	Cuantía	
-	€	a	7.250,60 €	100%	21,50 €	0%	0,00 €
7.250,61 €		a	9.401,70 €	98%	21,50 €	2%	0,00 €
9.401,71 €		a	11.552,80 €	95%	20,50 €	5%	1,00 €
11.552,81 €		a	13.863,37 €	90%	19,50 €	10%	2,00 €
13.863,38 €		a	16.636,06 €	85%	18,50 €	15%	3,00 €
16.636,07 €		a	19.963,28 €	80%	17,50 €	20%	4,00 €
19.963,29 €		a	23.955,95 €	75%	16,50 €	25%	5,00 €
23.955,96 €		a	28.747,15 €	70%	15,50 €	30%	6,00 €
28.747,16 €		a	34.496,60 €	60%	12,50 €	40%	9,00 €
34.496,61 €		a	41.395,93 €	50%	10,50 €	50%	11,00 €
41.395,94 €		a	49.675,12 €	20%	4,50 €	80%	17,00 €
49.675,13 €		a	59.610,16 €	15%	3,50 €	85%	18,00 €
59.610,17 €		a	71.532,20 €	5%	1,50 €	95%	20,00 €
Más de 67.882,79 (sin red familiar)				2%	0,50 €	98%	21,00 €
Más de 67.882,79 (con red familiar)				0%	0,00 €	100%	21,50 €

Los **precios actuales de referencia** son: 21,50 € (IVA incluido)

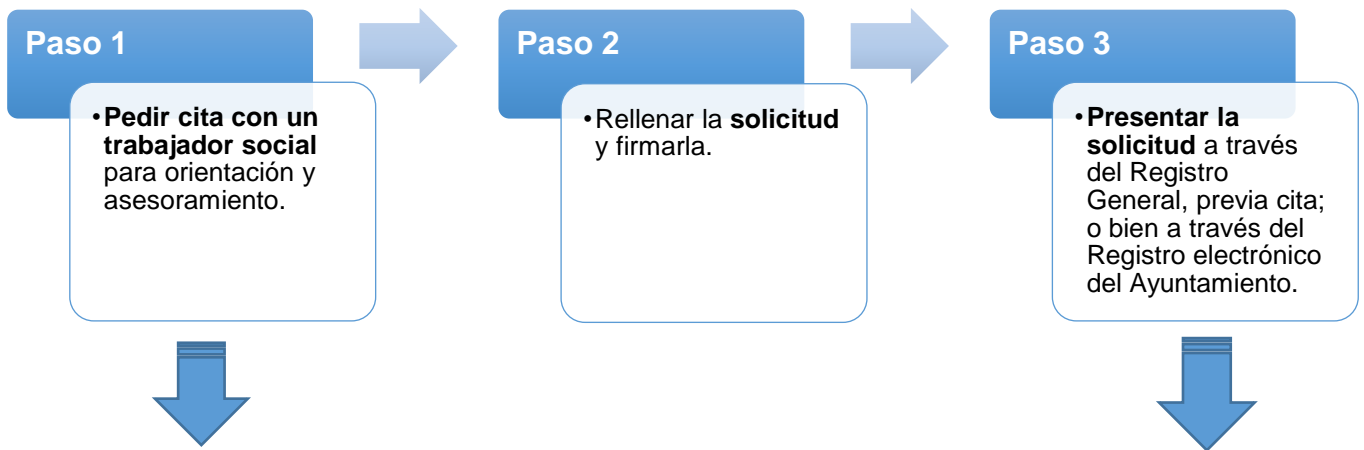
## ¿Qué es el Plan de Atención Domiciliaria?

---

La concesión del servicio estará vinculado directamente al Plan/Programa de atención domiciliaria de la persona beneficiaria en el que se establecerá la modalidad del mismo, requiriendo la aceptación previa del beneficiario / familia en relación a las obligaciones correspondientes y se ejecutará aprobada la concesión del servicio por la Junta de Gobierno Local.

## ¿Cómo y dónde se solicita?

---



**CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES**  
**“PLAZA DE NAVARRA”**  
Calle Sigüenza s/n  
28804 Alcalá de Henares  
Teléfono: 91 888 33 00 (6966-8200-8231)  
Correo: [infosociales@ayto-alcaldelenares.es](mailto:infosociales@ayto-alcaldelenares.es)

**REGISTRO DE LA CONCEJALIA DE SERVICIOS SOCIALES**  
Calle Cardenal Cisneros 11, 1ª planta.  
28802 Alcalá de Henares  
Cita previa: <https://citaprevia.ayto-alcaldelenares.es/servicios-sociales/>