



(Disposición  
Vigente)

Orden de 10 enero 2002  
LAN 2002\84

**ANCIANOS.** Regula el Servicio Andaluz de Teleasistencia.

CONSEJERÍA ASUNTOS SOCIALES

**BO. Junta de Andalucía 21 febrero 2002, núm. 22, [pág. 2699]**

## SUMARIO

- [Parte Expositiva](#)
- [CAPÍTULO I. Disposiciones generales](#)
- [Artículo 1. Objeto](#)
- [Artículo 2. Definición](#)
- [Artículo 3. Fines](#)
- [Artículo 4. Prestaciones](#)
- [Artículo 5. Usuarios](#)
- [Artículo 6. Desarrollo](#)
- [Artículo 7. Implantación](#)
- [Artículo 8. Financiación](#)
- [Artículo 9. Participación de los usuarios en la financiación](#)
- [CAPÍTULO II. Acceso al Servicio Andaluz de Teleasistencia](#)
- [Artículo 10. Altas](#)
- [Artículo 11. Bajas](#)
- [CAPÍTULO III. Estatuto de los usuarios](#)
- [Artículo 12. Derechos](#)
- [Artículo 13. Obligaciones](#)
- [Disposición adicional primera. Personas con discapacidad](#)
- [Disposición adicional segunda.](#)
- [Disposición final primera. Instrucciones y medidas de ejecución](#)
- [Disposición final segunda. Entrada en vigor](#)

Mediante el [Decreto 76/2001, de 13 de marzo](#), se establece la concesión y uso de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco en sus dos modalidades como medio documental, de carácter personal e intransferible, que acredita a su titular para acceder a las prestaciones y servicios previstos en la [Ley 6/1999, de 7 de julio](#), en materia de atención y protección de personas mayores, que reglamentariamente se determinen.

En este sentido, es preciso mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante la creación de prestaciones que tiendan a proporcionarles el disfrute de un mayor grado de autonomía, así como a permitirles la permanencia en su propio domicilio, de tal modo que el ingreso en los Centros residenciales no sea la única alternativa para cubrir la carencia o insuficiencia de apoyo familiar.

Así pues, para alcanzar tales objetivos se regula, como prestación a la que podrán acceder los titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, según lo previsto en el [artículo 5](#) del referido Decreto, el Servicio Andaluz de Teleasistencia, que concibe el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación como un instrumento para dispensar una atención personalizada a las personas mayores, al tiempo que permite facilitar una información directa a los usuarios y, en su caso, movilizar los recursos necesarios ante situaciones de emergencia.

En su virtud, en uso de las facultades que me confiere la [Disposición final primera](#) del citado Decreto 76/2001, de 13 de marzo, y a propuesta de la Directora Gerente del Instituto Andaluz de Servicios Sociales, dispongo:

## CAPÍTULO I.

### Disposiciones generales

## **Artículo 1.**

### **Objeto**

La presente Orden tiene por objeto regular el Servicio Andaluz de Teleasistencia como prestación de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

## **Artículo 2.**

### **Definición**

El Servicio Andaluz de Teleasistencia es un sistema de atención personalizada basado en las nuevas tecnologías de la comunicación, que permite a sus usuarios mantener el contacto verbal a través de la línea telefónica, durante veinticuatro horas todos los días del año, con un Centro receptor atendido por personal específicamente cualificado para ello.

## **Artículo 3.**

### **Fines**

El Servicio Andaluz de Teleasistencia tiene como fin la mejora de la calidad de vida de las personas mayores, a través de actuaciones dirigidas a:

- a) Conseguir y mantener el mayor grado de autonomía e independencia de las personas mayores en su domicilio.
- b) Favorecer la permanencia e integración de las personas mayores en el entorno familiar y social en el que desarrollan su vida, evitando con ello situaciones de desarraigo y el ingreso innecesario en instituciones.
- c) Proporcionar a las personas mayores seguridad y una atención rápida en casos de emergencia.
- d) Constituir un medio de apoyo a las familias que asuman el cuidado de personas mayores.

## **Artículo 4.**

### **Prestaciones**

1. El Servicio Andaluz de Teleasistencia garantizará a los usuarios las siguientes prestaciones básicas:

- a) Atención directa, promoviendo la movilización de los recursos necesarios ante situaciones de emergencia.
- b) Contacto periódico con los usuarios del Servicio, aportándoles confianza, seguridad y compañía.
- c) Seguimiento personal de cada usuario, que garantice una mejor prestación del Servicio.
- d) Información sobre las prestaciones y servicios ofrecidos por el Sistema Andaluz de Servicios Sociales.

2. El Servicio Andaluz de Teleasistencia podrá comprender, asimismo, prestaciones complementarias derivadas de los convenios que puedan suscribirse con cualesquiera Entidades públicas o privadas.

## **Artículo 5.**

### **Usuarios**

Los usuarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser titular de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, en cualquiera de sus modalidades.
- b) Poseer unas condiciones psicofísicas suficientes para la adecuada utilización del mencionado Servicio. En el caso de que el beneficiario estuviera afectado por la enfermedad de Alzheimer o por otras demencias relacionadas con la edad, la posibilidad de uso vendrá referida a la persona que asuma su cuidado.
- c) Disponer de una línea telefónica.



#### **Notas de vigencia**

Modificado por [art. único.1](#) de [Orden de 28 enero 2004 LAN\2004\105](#).

## **Artículo 6.**

### **Desarrollo**

El desarrollo del Servicio Andaluz de Teleasistencia será asumido por la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, como Entidad

Colaboradora de la Consejería de Asuntos Sociales, actuando según las normas de Derecho privado.

## **Artículo 7.**

### **Implantación**

La instalación del Servicio a los usuarios será organizada por provincias, al objeto de conseguir una implantación progresiva, en función de las necesidades detectadas, en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## **Artículo 8.**

### **Financiación**

1. El Servicio Andaluz de Teleasistencia se financiará con cargo a los presupuestos de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, así como con las aportaciones económicas provenientes de los usuarios y de las Entidades públicas y privadas que a tal efecto suscriban con aquélla el correspondiente Convenio de colaboración.

2. La prestación del Servicio estará limitada, en todo caso, a la existencia de disponibilidad presupuestaria a tal fin.

## **Artículo 9.**

### **Participación de los usuarios en la financiación**

1. Los usuarios contribuirán a la financiación del Servicio Andaluz de Teleasistencia mediante el pago a la Fundación Andaluza de Servicios Sociales de una tarifa, periódicamente revisable, que deberá ser aprobada por el titular de la Dirección Gerencia del Instituto Andaluz de Servicios Sociales.

2. La tarifa será objeto de las siguientes bonificaciones:

a) 100%:

–Titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, en cualquiera de sus modalidades, mayores de ochenta años y que vivan solos.

–Titulares de dicha Tarjeta en su modalidad Oro que vivan solos, o que vivan exclusivamente con otro/s titular/es de esa misma modalidad.

b) 80%:

–Resto de titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco Oro.

c) 40%:

–Titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco no incluidos en los apartados anteriores.



#### **Notas de vigencia**

Modificado por [art. único.2](#) de [Orden de 28 enero 2004 LAN\2004\105](#).

## **CAPÍTULO II.**

### **Acceso al Servicio Andaluz de Teleasistencia**

## **Artículo 10.**

### **Altas**

1. Los titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco interesados en disponer del Servicio Andaluz de Teleasistencia deberán solicitar el alta en el mismo, por teléfono o mediante escrito, a la Fundación Andaluza de Servicios Sociales.

2. La Fundación Andaluza de Servicios Sociales podrá comprobar la veracidad de los datos declarados en la solicitud, por sí misma o a través de las Administraciones Públicas, de conformidad con lo establecido en la presente Orden.

## **Artículo 11.**

### **Bajas**

1. La baja de los usuarios en el Servicio Andaluz de Teleasistencia se producirá por las siguientes circunstancias:

a) Renuncia.

- b) Modificación de las condiciones psicofísicas del usuario que imposibiliten un adecuado uso del Servicio.
- c) Baja de la línea telefónica.
- d) Retirada de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- e) Incumplimiento de las obligaciones de los usuarios.

2. En los casos de incumplimiento de obligaciones, la baja de los usuarios en el Servicio se efectuará previa audiencia de éstos, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivar de su actuación.

### **CAPÍTULO III.**

#### **Estatuto de los usuarios**

##### **Artículo 12.**

###### **Derechos**

Los usuarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia tendrán los siguientes derechos:

- a) Confidencialidad de sus datos personales.
- b) Trato respetuoso por el personal que atienda el Servicio.
- c) Información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación del Servicio.
- d) Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- e) Cese voluntario en la utilización del Servicio.

##### **Artículo 13.**

###### **Obligaciones**

1. Los usuarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto y colaboración con el personal que preste el Servicio.
- b) Facilitar correctamente los datos necesarios para la concesión y prestación del Servicio así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos.
- c) Permitir la entrada en el domicilio a las personas habilitadas para la instalación de los dispositivos domiciliarios.
- d) Informar de cualquier modificación de su situación personal que imposibilite la prestación del Servicio y, especialmente, el cambio de domicilio.
- e) Participar, en su caso, en la financiación del Servicio.
- f) Hacer buen uso del Servicio Andaluz de Teleasistencia y conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados.

#### **Disposición adicional primera.**

##### **Personas con discapacidad**

1. Las personas de edad comprendida entre dieciséis y sesenta y cinco años, que tengan una discapacidad con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 65%, y que estén empadronadas en cualquier municipio de Andalucía, podrán disfrutar del Servicio Andaluz de Teleasistencia, quedando asimiladas, a los efectos de la presente Orden, a las personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

2. Las personas con discapacidad usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia tendrán una bonificación del 40 por 100 sobre la tarifa vigente.



##### **Notas de vigencia**

Renumerada por [disp. adic. única.2](#) de [Orden de 3 agosto 2007 LAN\2007\389](#). Su anterior numeración era disp. adic. única.

#### **Disposición adicional segunda .**

1. Las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y el derecho a la prestación del servicio de teleasistencia, de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, y en su normativa de desarrollo, accederán a los recursos regulados en esta Orden de manera

directa, sin necesidad de cumplir otro requisito.

2. Las personas a quienes se les haya reconocido la situación de dependencia, pero que tengan supeditada la efectividad de su derecho al calendario de implantación previsto en la disposición final primera de la citada Ley, podrán acceder al servicio de teleasistencia conforme al procedimiento, requisitos y condiciones establecidos en esta Orden.



#### **Notas de vigencia**

Añadida por [disp. adic. única.1](#) de [Orden de 3 agosto 2007 LAN\2007\389](#).

### **Disposición final primera.**

#### **Instrucciones y medidas de ejecución**

Se faculta al titular de la Dirección Gerencia del Instituto Andaluz de Servicios Sociales para dictar las instrucciones y adoptar las medidas necesarias para la ejecución de la presente Orden.

### **Disposición final segunda.**

#### **Entrada en vigor**

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».