



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Versión plantilla 1.4



Manual de usuario

Versión 1.0

22 de noviembre de 2024

< AD74A-Gestión completa del servicio de Teleasistencia >

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.



La plantilla utilizada para generar este documento está licenciada bajo licencia

[ARINbide](#) by [EJIE](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported License](#).

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	22/11/2024	Primera versión		
1.1				
1.2				
1.3				
1.4				
1.5				
1.6				

Contenido

1	Introducción	5
2	Avisos	6
2.1	Consulta de avisos enviados por la DSS y cómo procesar un aviso.....	6
2.2	Crear un aviso para la DSS. Avisos manuales y avisos automáticos.	6
2.2.1	Creación de Avisos Manuales	7
2.2.2	Creación automática de Avisos	8
2.3	Procesar un aviso	11
2.4	Ver / Editar Aviso	13
2.5	Eliminar	15
3	Beneficiarios	16
3.1	Detalle de beneficiario	16
3.1.1	Cabecera	17
3.1.2	Pestaña Datos Beneficiario	18
3.1.3	Pestaña Personas de contacto	18
3.1.4	Pestaña Prestación de Servicios.....	18
3.1.5	Pestaña Avisos	19
3.1.6	Pestaña Dispositivos	20
3.1.7	Pestaña Asociados	20
3.1.8	Pestaña Documentos	20
3.1.9	Pestaña Expedientes.....	21
3.1.10	Pestaña Notas	21
3.2	Cambio de cuenta de un beneficiario	21
4	Bandeja de Informes.	23
4.1	Detalle del Informe	24
5	Gestión de cuentas erróneas	27

1 Introducción

El aplicativo permite realizar a la empresa prestadora del servicio siguientes tareas:

- Relacionado con el **sistema de avisos**, se podrá atender y responder a los avisos generados entre DSS y PS y viceversa. Los avisos se pueden crear de forma manual o automática.
- Relacionado con los **Beneficiarios**:
Se podrá consultar la información del beneficiario (incluidos el informe social y el informe médico) siempre que la LOPD lo permita.
Se podrá realizar cambios en los beneficiarios de los datos de contacto, de la cuenta bancaria, y habrá posibilidad de preavisar de las Altas/Bajas y de preavisar de cancelaciones de las bajas realizadas.
- Relacionado con los **informes de Intervenciones**.
La empresa prestadora del servicio podrá aportar los informes de las intervenciones. Las solicitudes o peticiones de informes de intervención podrán venir de los SSB o del beneficiario.
- Relacionado con el **riesgo de Suicidio y el de Malos Tratos**.
La empresa prestadora del servicio podrá aportar el documento de riesgo de suicidio y de malos tratos desde la bandeja de informes, en este momento se generará automáticamente un aviso para la DSS. Al procesar el aviso, se generará un mail de forma automática para el SSB que corresponda (municipio) informando del riesgo en el beneficiario.
- Relacionado con **las cuentas erróneas**.
La empresa prestadora del servicio podrá identificar las bancarias erróneas necesarias para tramitar los copagos mensuales y se podrán modificar para ser corregidas.

Además, el aplicativo proporciona un servicio intercambio bidireccional de información entre DSS y Prestador del Servicio.



2 Avisos

El aviso se ha establecido como un medio de comunicación (entre DSS y PS y viceversa) para informar de un hecho que implicará una acción para el destinatario del aviso cuando lo procese.

Los avisos se pueden crear de forma automática por el sistema cuando procesa un evento determinado, por ejemplo, una solicitud de baja comunicada automáticamente o de forma manual desde la aplicación.

Al crear un aviso se identifica como origen la organización a la que pertenece la persona que origina el aviso (DSS, PS, SSB) y como destino la organización a la que va dirigido (PS, DSS). Cada organización podrá crear unos tipos/subtipos de avisos. Excepcionalmente, se crea un aviso con origen SSB y destino DSS cuando se produce una solicitud de informe de intervención desde la bandeja de informes.

2.1 Consulta de avisos enviados por la DSS y cómo procesar un aviso.

Desde el menú principal la opción “Avisos” se presenta la lista de avisos que se han generado en el sistema. Por defecto se presentan los avisos pendientes de procesar. Además, se permite crear un nuevo aviso, consultar/editar un aviso, procesar el aviso y eliminar un aviso no procesado.

Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico

AD74A-6, TELEVIDA está en: Inicio Avisos

Avisos

VER LISTA AVISO + CREAR AVISO PROCESAR ELIMINAR ACTUALIZAR ESTADO INFORMES

Criterios de filtrado

Tipo de aviso	Subtipo de aviso	Fecha aviso	Fecha proceso	Origen	Destinatario	Beneficiario	Usuario/a alta
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	31/05/2024		DSS	PS	301009887 - Liam Thomas Robinson	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	31/05/2024		DSS	PS	301009887 - Liam Thomas Robinson	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	31/05/2024		DSS	PS	301009887 - Liam Thomas Robinson	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	31/05/2024		DSS	PS	301009887 - Liam Thomas Robinson	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	31/05/2024		DSS	PS	301009887 - Liam Thomas Robinson	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	03/06/2024		DSS	PS	069052401 - Margaret Wilson Singh	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	03/06/2024		DSS	PS	069052401 - Margaret Wilson Singh	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	06/06/2024		DSS	PS	747538411 - MAITE LOBATO CASTRO	AD74AUS
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	11/06/2024		DSS	PS	161239335 - Henry Wilson Thompson	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	11/06/2024		DSS	PS	161239335 - Henry Wilson Thompson	AUTOMATICO

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 4 SIGUIENTE ULTIMO

Mostrando 1 - 10 de 34

2.2 Crear un aviso para la DSS. Avisos manuales y avisos automáticos.

Al crear un aviso se identifica como origen la organización a la que pertenece la persona que origina el aviso (DSS, PS, SSB) y como destino la organización a la que va dirigido (PS, DSS).

Cada organización podrá crear unos tipos/subtipos de avisos. Excepcionalmente se crea un aviso con origen SSB y destino DSS cuando se produce una solicitud de informe de intervención desde la bandeja de informes.

Identificador beneficiario *

Nombre del beneficiario *

Tipo de aviso *

Subtipo de aviso *

Fecha de alta *

02/12/2024

Origen *

PS

Destino *

DSS

☐ Urgente

Observaciones

Documentos adjuntos

Seleccionar *

Otros Documentos

+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

CANCELAR

AÑADIR

Los avisos **manuales** los podrá modificar o eliminar cualquier persona de la organización origen mientras no hayan sido procesados.

Los avisos se pueden crear de forma **automática** por el sistema cuando procesa un evento determinado, por ejemplo, una solicitud de baja comunicada por desde un aplicativo externo o de forma manual desde la aplicación.

2.2.1 Creación de Avisos Manuales

Estos avisos se crean desde el botón “Crear Aviso” que se encuentra en el listado de avisos.



Departamento de Bienestar, Juventud y
Reto Demográfico



Inicio

Avisos

Beneficiarios

Bandeja de Informes

Gestión de cuentas, errores

Castellano

AD74A-6, TELEVIDA está en: [Inicio](#) + Avisos

VEVEDTRA AVISOS

+ CREAR AVISO

PROCESAR

ELIMINAR

ACTUALIZAR LISTADO

INFORMES

Criterios de filtrado

Tipo de aviso	Subtipo de aviso	Fecha aviso	Fecha proceso	Origen	Destinatario	Beneficiario	Usuario/a alta
Informe de intervenciones	Solicitud OSS	31/05/2024		DSS	PS	301000982 - Liam Thomas Robinson	AUTOMATICO
Informe de intervenciones	Solicitud OSS	31/05/2024		DSS	PS	301000982 - Liam Thomas Robinson	AUTOMATICO

La pantalla que se muestra para completar la información para crear el aviso es la siguiente:

Identificador beneficiario *

Nombre del beneficiario *

Tipo de aviso *

Subtipo de aviso *

Fecha de alta *

16/12/2024

Origen *

PS

Destino *

DSS

Urgente

Observaciones

Documentos adjuntos

Seleccionar *

Otros Documentos

+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

CANCELAR

AÑADIR

En función del Tipo y subtipo de aviso los datos a completar son distintos.

Los **tipos de aviso** son: Actualización, Otros y Quejas y reclamaciones. Los **subtipos de aviso** son:

- Para el tipo “Actualización”, los subtipos son “Anular baja”, “Baja” y “Baja / alta”.
- Para el tipo “Otros”, los subtipos son “Corrección de errores” y “Otros”.
- Para el tipo “Quejas y reclamaciones”, los subtipos son “Otras quejas y reclamaciones”, “Sobre el servicio” y “Sobre la instalación”.

Las acciones son:

- **Añadir.** El sistema al activar esta acción actualiza la información introducida en base de datos creando el aviso. Al guardar el aviso la fecha de procesado y el usuario no tendrán valor. La fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta el usuario que ha creado el aviso.
- **Cancelar.** No actualiza ningún dato y devuelve el control a la interfaz desde la que se había llamado.

Los avisos manuales los podrá modificar o eliminar cualquier persona de la organización origen mientras no hayan sido procesados.

2.2.2 Creación automática de Avisos

Para el tipo “Informe social” y el subtipo “Enviado con expediente abierto”.

En el momento que el SSB complete los datos de un informe social asociado a un expediente y lo envíe a la DSS creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Informe Social” y subtipo “Enviado con expediente abierto”. El beneficiario será el indicado desde el proceso llamante, el origen será “SSB”, el destino será “DSS”, la urgencia la marcada en el informe, la fecha de alta la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los datos propios del aviso serán:

- **Expediente:** N.º de expediente al que está asociado el informe social en la Tabla de informes.

- **Datos de el/la trabajador/a social que ha realizado el informe:** Información asociada al informe en la tabla de informes relacionados con el/la trabajador/a social (Identificador, Nombre y apellidos, Ayuntamiento y Unidad de base, Teléfono y Email de la trabajadora social).

Para el tipo “Actualización” y el subtipo “Cambio de domicilio urgente”

El sistema en el momento que comunica a la prestadora del servicio de un cambio de domicilio urgente a través del WS creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Actualización” y subtipo “Cambio de domicilio urgente”. El beneficiario será el indicado desde el proceso llamante, el origen será “DSS”, el destino será “PS”, el check de urgencia activo, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los datos propios del aviso serán los **datos de domicilio y los datos del Informe social**.

Para el tipo “Actualizaciones” y el subtipo “Baja”

El sistema en el momento que procesa la comunicación de solicitud de baja de la prestadora del servicio a través del WS creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Actualización” y subtipo “Baja”. El beneficiario será el indicado en el WS, el origen será “PS”, el destino será “DSS”, el check de urgencia no activo, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los **datos propios del aviso de baja** serán los mismos que los indicados que en el tipo “Informe social” y el subtipo “Enviado con expediente abierto”, para el subtipo “Baja” y se recogerán del servicio disponible creado para esto.

Para el tipo “Otros” y el subtipo “Alto riesgo”

El sistema en el momento que se produce un cambio en el nivel de riesgo de suicidio o maltrato de un beneficiario/a y pasa a un nivel alto, creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Otros” y subtipo “Alto riesgo”.

El beneficiario será el indicado desde el proceso en el que se actualiza, el origen será “PS”, el destino será “DSS”, el check de urgencia no activo, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializados a nulo.

El nivel de riesgo se informa en los servicios de comunicación de valoración inicial o revalorización por parte del PS o lo modifica la persona con perfil administrador desde el Detalle del beneficiario.

Para el tipo “Quejas y reclamaciones” y los subtipos “Otras quejas y reclamaciones”, “Sobre el servicio”, y “Sobre la instalación”.

El sistema en el momento que procesa el servicio de Comunicación de quejas y reclamaciones expuesto por AD74A creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Quejas y reclamaciones” y el subtipo que corresponda.

El beneficiario será el indicado en el WS, el origen será “PS”, el destino será “DSS”, el check de urgencia no activo, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los **datos propios de la queja** se recogen del WS y serán los mismos que los indicados que en el tipo “Informe social” y el subtipo “Enviado con expediente abierto” para este tipo y subtipo

Para el tipo “Informe de intervenciones” y el subtipo “Solicitud SSB”.

El sistema en el momento que una persona del servicio social de base solicita un informe de intervención desde la Bandeja de Informes creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo "Informe de intervenciones" y subtipo "Solicitud SSB".

El beneficiario será el indicado desde el proceso llamante, el origen será "SSB", el destino será "DSS", la prioridad será la que el usuario haya definido en la pantalla solicitante, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta "AD74A". Las observaciones serán las incluidas al realizar la solicitud. El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los datos propios del aviso serán los **datos de el/la trabajador/a social que ha realizado el informe:** Identificador, Nombre y apellidos, Ayuntamiento y Unidad de base, Teléfono y Email de la trabajadora social.

Para el tipo "Informe de intervenciones" y el subtipo "Solicitud DSS".

Este aviso se puede generar desde dos escenarios:

1. El sistema en el momento que la DSS procesa de forma manual un aviso de tipo "Informe de intervenciones" y el subtipo "Solicitud SSB", creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo "Informe de intervenciones" y subtipo "Solicitud DSS" para que la prestadora del servicio aporte el informe. El nuevo aviso se generará con todos los datos del aviso que se procesa, el origen será "DSS", el destino será "PS", la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta "AD74A". El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.
2. El sistema en el momento que la DSS estudia un expediente de Solicitud de informe de intervención y acepta la solicitud del informe creará de forma automática y transparente para el usuario una entrada en la bandeja de informes y un aviso de tipo "Informe de intervenciones" y subtipo "Solicitud DSS" para que la prestadora del servicio aporte el informe. El nuevo aviso recogerá la información del expediente que se procesa, la urgencia será la marcada en el expediente, el origen será "DSS", el destino será "PS", la fecha de alta será la fecha del sistema, el usuario de alta "AD74A". El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Para el tipo "Informe de intervenciones" y el subtipo "Enviado a DSS".

El sistema en el momento que la empresa prestadora aporta el informe de intervención en la bandeja de informes y activa la acción "Enviar a DSS" creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo "Informe de intervenciones" y subtipo "Enviado a DSS" para que la DSS acepte la aportación del documento al expediente o beneficiario.

El beneficiario será el beneficiario del informe, el origen será "PS", el destino será "DSS", la prioridad la marcada en el informe, la fecha de alta será la fecha del sistema, el usuario de alta "AD74A". El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Para el tipo "Informe de riesgo de suicidio y malos tratos" y el subtipo "Enviado a DSS".

El sistema en el momento que la empresa prestadora aporta el informe de Riesgo de suicidio y maltrato en la bandeja de informes y activa la acción "Enviar a DSS" creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo "Informe de riesgo de suicidio y malos tratos" y subtipo "Enviado a DSS" para que la DSS acepte la aportación del documento al beneficiario.

El beneficiario será el beneficiario del informe, el origen será "PS", el destino será "DSS", la prioridad la marcada en el informe, la fecha de alta será la fecha del sistema, el usuario de alta "AD74A". El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

2.3 Procesar un aviso

Para procesar un aviso es necesario que la persona conectada pertenezca a la organización destino del aviso. Los procesos automáticos que se desencadenan al procesar un aviso dependerán del tipo/subtipo de aviso y del destino del aviso. En líneas generales, no se desencadena ningún proceso en avisos con destino PS.

La acción siempre estará visible y activada para el usuario Administrador. Para el usuario Técnico de la DSS y el usuario Técnico del PS, la acción solo estará visible y activada cuando el elemento de la lista seleccionado tenga como destino su organización.

- El Sistema presenta la ventana “Procesar aviso”. Se incluirán todos los campos comunes y “Campos propios” generados al crear el aviso según el caso de uso “Crear aviso”. Solo cambiarán los siguientes campos definidos a continuación:
 - Origen.** Mostrará el valor del campo “Origen”, que en el caso de este actor siempre será “DSS”. Cambo bloqueado para edición.
 - Destino.** Mostrará el valor del campo “Destino”, que en el caso de este actor siempre será “PS”. Cambo bloqueado para edición.

Acción PROCESAR

Las acciones que se desencadenan al procesar el aviso dependen del tipo y subtipo seleccionado

- ✓ Tipo “Actualización”.
 - Subtipo “Baja anticipada”. Al procesar presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá anular la instalación en su sistema ¿Desea continuar?”.
Si se activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realiza ninguna acción.

- Subtipo “Cambio de domicilio urgente”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar el cambio de instalación de forma urgente. ¿Desea continuar?”.
Si se activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si se activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
- ✓ Tipo “Dispositivos”.
 - Subtipo “Averías”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar en su sistema la resolución de la avería. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
 - Subtipo “Nuevo dispositivo”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar la instalación del dispositivo solicitado. ¿Desea continuar?”. Si se activa “Aceptar” actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si se activa “Cancelar” no se realiza ninguna acción.
 - Subtipo “Otros”. Al procesar presenta el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tener en cuenta lo indicado en observaciones. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
 - Subtipo “Perdida”. Al procesar presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar la gestión por la perdida. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
 - Subtipo “Recogida de aparato”. Al procesar presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar la recogida de los dispositivos. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
 - Subtipo “Sustitución”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar la sustitución del dispositivo solicitado. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
- ✓ Tipo “Informe de intervenciones”.
 - Subtipo “Solicitud DSS”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá aportar el informe solicitado en la bandeja de informes. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualizará el estado del informe de intervención a “Pendiente de aportar en la bandeja de informes y se actualiza la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
- ✓ Tipo “Instalación”.
 - Subtipo “Cambios de cita para la instalación”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tener en cuenta el cambio de cita solicitado. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualiza la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
 - Subtipo “Comentarios sobre la instalación”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tener en cuenta lo incluido en las observaciones. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualiza la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
- ✓ Tipo “Otros”.
 - Subtipo “Corrección de errores”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá realizar las modificaciones correspondientes en su sistema. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.

- Subtipo “No contactar con usuario”. Al procesar presenta el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tener en cuenta los comentarios realizados ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción
- ✓ Tipo “Quejas y reclamaciones”.
 - Cualquier subtipo. “El aviso se marcará como leído. Deberá realizar las acciones necesarias para la resolución de la queja. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
- ✓ **Un tipo distinto a los anteriores** presentará el mensaje que este parametrizado para el Tipo/subtipo. Si activa “Aceptar” se actualiza la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realiza ninguna acción

Acción CANCELAR

Siempre visible y activa. No actualiza ningún dato y devuelve el control a la interfaz desde la que se había llamado.

2.4 Ver / Editar Aviso

Esta funcionalidad presenta una ventana que permitirá a los diferentes actores ver y/o editar los avisos cuando sea necesario y corresponda por perfil.

Solo se permitirá acceder en modo edición cuando el aviso se encuentre en el estado “Pendiente de procesar”. Además, solo serán editables los avisos cuyo usuario de creación sea diferente a “AUTOMÁTICO” o “AD74A”, y solo si el actor que accede ha creado el aviso. En cualquier otro caso, solo se permitirá acceder en modo “Ver” (consulta) en cualquier estado del aviso y para cualquiera de los perfiles que acceden a la pantalla.

En función de la fecha de proceso la pantalla se comportará de una u otra forma.

Si el aviso no tiene fecha de proceso:

La ventana se cargará con la información completa del aviso (Datos comunes a todos los avisos, fecha de alta, fecha de proceso y datos propios del tipo/subtipo de aviso).

Se permitirá modificar las observaciones, la urgencia, los documentos y los datos propios del aviso. En avisos generados de forma automática no se podrán modificar los datos propios del aviso.

Acciones permitidas

- **Guardar.** Si todo es correcto presenta un mensaje indicando que la acción se ha realizado de forma correcta. Si se produce algún error avisa del error y no realiza ninguna acción.
- **Cancelar.** Acción siempre visible y activa. No actualiza ningún dato y devuelve el control a la interfaz desde la que se había llamado.

Editar aviso ✕

Identificador beneficiario *

75549572T

Nombre del beneficiario *

MONTERRAT HUERTA LUNA

Tipo de aviso *

Actualización

Subtipo de aviso *

Baja

Fecha de alta *

19/09/2024

Fecha procesado

Origen *

PS

Destino *

DSS

☐ Urgente

Baja

Motivo de la baja *

Fallecimiento

Canal de comunicación *

Correo electronico

Identificador de la llamada

Origen de la comunicación *

Usuario

Fecha de la baja *

12/09/2024

☐ Mantener instalación

Observaciones

Observaciones

Documentos adjuntos

Seleccionar *

Otros Documentos

+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta	
Otros Documentos	Baja.pdf	23/12/2024	

Mostrando 1 - 1 de 1

CANCELAR

GUARDAR

Si el aviso tiene fecha de proceso:

La ventana se cargará con la información completa del aviso (Datos comunes a todos los avisos, fecha de alta, fecha de proceso y datos propios del tipo/subtipo de aviso).

No permite modificar ningún dato, pero si permite descargar los documentos que se visualizan en la lista de documentos.

Acciones permitidas

- **CERRAR.** Acción siempre visible y activa. No actualiza ningún dato y devuelve el control a la interfaz desde la que se había llamado.

Consultar aviso ✕

Identificador beneficiario *

70581646M

Nombre del beneficiario *

EDUARDO MOHAMED GALVAN

Tipo de aviso *

Actualización

Subtipo de aviso *

Cambio de domicilio urgente

Fecha de alta *

12/03/2024

Fecha procesado

28/08/2024

Origen *

DSS

Destino *

PS

☐ Urgente

Cambio de domicilio

Observaciones

Documentos adjuntos

Seleccionar *

Otros Documentos

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta	
Otros Documentos	reportPDF (9).pdf	22/05/2024	
Otros Documentos	InfSocial317093_1722597149810.pdf	28/08/2024	

Mostrando 1 - 2 de 2

CERRAR

2.5 Eliminar

La acción solo estará accesible cuando el aviso seleccionado fue creado por el mismo usuario activo en pantalla y el aviso se encuentra en el estado "Pendiente de procesar". Mostrará una pantalla de confirmación del borrado, y si el usuario confirma, será borrado el aviso y actualizada la lista en pantalla.

3 Beneficiarios

Esta funcionalidad presenta la lista de beneficiarios que cumplan los criterios introducidos por pantalla. Se accede desde el punto de menú “Beneficiarios”.

Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico

AD74A-6, TELEVIDA está en: [Inicio](#) > Beneficiarios

Beneficiarios

EDITAR

Criterios de filtrado: Provincia: Bizkaia, S/C

Núm. Abonado	Identificador	Nombre y apellidos	Provincia	Municipio	Fecha alta beneficiario	Fecha instalación	Beneficiario activo	Nivel soporte	Fecha Baja
400016	02192773E	MARTINA ARIZA ROSALES	Bizkaia	Sestao	21/10/2024		✓		
400013	22864325W	JULIANA VALLS CAMPOS	Bizkaia	Barakaldo	21/10/2024		✓		
400011	58318679X	AGUSTINA SOTO CARDENAS	Bizkaia	Barakaldo	18/10/2024		✓		
400006	00697790Q	MARIA CASTRO PRIETO	Bizkaia	Barakaldo	17/10/2024		✓		
400001	92728764D	JOSE DAVID APARICIO CHEN	Bizkaia	Sestao	01/10/2024		✓		
325829	14516762J	Michael Morton Brown	Bizkaia	Getxo	10/11/2023	14/11/2023	✓		
325742	14375794N	Liam Thomas Taylor	Bizkaia	Getxo	09/11/2023	13/11/2023	✓		
325713	14205583R	Barbara Tremblay Harrison	Bizkaia	Bilbao	08/11/2023	14/11/2023	✓		
325712	14848544K	Harry Watson Harrison	Bizkaia	Bilbao	08/11/2023	14/11/2023	✓		
325695	12672969S	Connor Lewis Hughes	Bizkaia	Bilbao	08/11/2023	10/11/2023	✓		

PRIMERO ANTERIOR Página 2 de 3608 SIGUIENTE ULTIMO

Mostrando 11 - 20 de 36.078

Los datos del beneficiario se pueden ver pinchando en el botón “EDITAR” teniendo seleccionado uno de los beneficiarios de la lista.

Inicialmente se muestra el listado de beneficiarios activos, pero se pueden realizar búsquedas por otros criterios:

Criterios de filtrado

Identificador: Num. Abonado: Nombre: 1º Apellido: 2º Apellido: Teléfono de servicio:

Fecha alta beneficiario desde: Fecha alta beneficiario hasta: Fecha instalación desde: Fecha instalación hasta: Fecha baja en servicio desde: Fecha baja en servicio hasta:

Provincia: Municipio: Tipo de beneficiario: Nivel soporte:

Beneficiario activo: ☒ Sí ☐ No ☐ Todos ☐ Alto riesgo ☐ Sin alta servicio ☐ Con intervención instalación terminal ☐ Con exención de pago

USUARIO FILTRAR

3.1 Detalle de beneficiario

Desde esta pantalla se podrán ver los datos relacionados con el beneficiario, las personas de contacto, los datos de la prestación del servicio, los avisos, los dispositivos, las personas asociadas, los documentos, los expedientes y las notas.

La PS no puede realizar ninguna modificación de los datos de los Beneficiarios, salvo los datos de la cuenta bancaria y las notas. Si el beneficiario tiene expedientes de tramitación en curso no se podrán realizar modificaciones de los datos de este.

Detalle de Beneficiario

22864325W - JULIANA VALLS CAMPOS		Dirección: Bidea/Camino Julio, Num: 5, 22 48902 San Vicente de Barakaldo (Barakaldo), Bizkaia		Última modificación: 21/10/2024 (AD74AU05)	
F. solicitud alta: 23/09/2024	F. alta teleasistencia: 21/10/2024	F. inicio servicio:	F. primera visita:	F. baja:	
Nivel soporte:	Tipo Beneficiario:	Exento pago: No	Nivel y grado dependencia:		

ANULAR ALTA

HISTÓRICOS

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

Abonado 400013	Apellido 1 VALLS	Apellido 2 CAMPOS	Nombre JULIANA	Fecha de nacimiento
Tipo de beneficiario ---	Tipo identificador DNI	Identificador 22864325W		
Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre	Lengua persona beneficiaria ☐ Castellano ☐ Euskera ☐ Otros	Otro idioma	Lengua de prestación de servicio ☐ Castellano ☐ Euskera	

Datos de contacto

Perfil beneficiario

Datos de dependencia y discapacidad

Datos de identificación sanitaria

Datos bancarios

El resto de los datos (personas de contacto, prestación del servicio, dispositivos...) que se modifiquen en los sistemas del PS se comunicarán automáticamente con los procesos de intercambios.

Detalle de Beneficiario

22864325W - JULIANA VALLS CAMPOS		Dirección: Bidea/Camino Julio, Num: 5, 22 48902 San Vicente de Barakaldo (Barakaldo), Bizkaia		Última modificación: 21/10/2024 (AD74AU05)	
F. solicitud alta: 23/09/2024	F. alta teleasistencia: 21/10/2024	F. inicio servicio:	F. primera visita:	F. baja:	
Nivel soporte:	Tipo Beneficiario:	Exento pago: No	Nivel y grado dependencia:		

ANULAR ALTA

HISTÓRICOS

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

Abonado 400013	Apellido 1 VALLS	Apellido 2 CAMPOS	Nombre JULIANA	Fecha de nacimiento
Tipo de beneficiario ---	Tipo identificador DNI	Identificador 22864325W		
Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre	Lengua persona beneficiaria ☐ Castellano ☐ Euskera ☐ Otros	Otro idioma	Lengua de prestación de servicio ☐ Castellano ☐ Euskera	

Datos de contacto

Perfil beneficiario

Datos de dependencia y discapacidad

Datos de identificación sanitaria

Datos bancarios

3.1.1 Cabecera

Detalle de Beneficiario

87330073Q - John Lee Carter		Dirección: Kalea/Calle Erdikoetxe, -3, 38 48015 Bilbao (Bilbao), Bizkaia		Última modificación: 23/05/2019 8	
F. solicitud alta: 26/09/2014	F. alta teleasistencia: 14/10/2014	F. inicio servicio: 16/10/2014	F. primera visita:	F. baja: 30/07/2020	F. retirada inst.:
Nivel soporte: Moderado	Tipo Beneficiario: Tipo A - un primer usuario con medalla	Exento pago: No	Nivel y grado dependencia:		

Muestra los datos del beneficiario y su dirección, la fecha en la que se solicitó el alta del beneficiario, la fecha de inicio del servicio, la fecha de la primera visita que realiza la trabajadora social de la empresa prestadora del servicio. También se muestra información relativa a la baja del beneficiario como la fecha en la que fue dado de baja y la fecha de retirada de la instalación (solo visible si el beneficiario está de baja). Se muestra también el nivel de soporte asociado al beneficiario, el tipo de beneficiario si está exento de pago o no y el grado y nivel de dependencia.

En el recuadro de la esquina superior derecha de la información de cabecera se muestra la fecha de la última actualización de los datos del beneficiario, así como el usuario que realizó la modificación.

3.1.2 Pestaña Datos Beneficiario

Esta pestaña muestra la información destacada del beneficiario.

Datos Beneficiario

Abonado

400957

Apellido 1 *

ALCANTARA

Apellido 2

PLAZA

Nombre *

MARIA ESPERANZA

Fecha de nacimiento *

Tipo de beneficiario *

Tipo identificador *

DNI

Identificador *

802353480

Sexo *

☐ Mujer
☐ Hombre

Lengua persona beneficiaria *

☐ Castellano
☐ Euskera
☐ Otros

Otro idioma

Lengua de prestación de servicio *

☐ Castellano
☐ Euskera

Datos de contacto

Teléfono de servicio *

620376500

Teléfono móvil

Email

Dirección

Código postal *

48910

Provincia *

Bizkaia

Municipio *

Sestao

Localidad *

Sestao

Calle *

Kalea/Calle Aizpuru

Portal

Num: 1

Escalera

Piso

1

Letra

A

Pisos tutelados

☐ Si
☒ No

Perfil beneficiario

☒ Persona mayor de 75 años que vive sola.
☐ Persona mayor de 65 años en situación de dependencia reconocida (grado I, II, III).
☐ Persona mayor de 65 años en situación de riesgo de dependencia (al menos 23 puntos en la aplicación del Baremo de valoración). (Nota: deberá adjuntarse documentación acreditativa)
☐ Persona con discapacidad intelectual en situación de dependencia reconocida.
☐ Persona con discapacidad física en situación de dependencia reconocida.
☐ Persona con discapacidad sensorial en situación de dependencia reconocida.
☐ Personas que padezcan una enfermedad mental diagnosticada en situación de dependencia reconocida.
☐ Personas que estando en situación de riesgo de aislamiento social, se les detecte, por el servicio social de base, necesidades que pueden ser atendidas por el servicio de teleasistencia. (Nota: deberá adjuntarse informe del servicio social de base)

Datos de dependencia y discapacidad

Dependencia

Grado de dependencia

Baremo

0

Descripción en caso de otros

Discapacidad

Fecha de invocación:

Descripción discapacidad

☐ Discapacidad física
☐ Discapacidad intelectual
☐ Discapacidad sensorial

Datos de identificación sanitaria

Nº de la Seguridad Social

Nº TIS

Datos bancarios

Tipo identificador *

Identificador *

802353480

Nombre titular de la cuenta *

MARIA ESPERANZA

Apellido 1 titular de la cuenta *

ALCANTARA

Apellido 2 titular de la cuenta

PLAZA

Nº de cuenta *

E5772095064009120659379

EDITAR CUENTA

3.1.3 Pestaña Personas de contacto

Presenta la información personas de contacto asociadas al beneficiario. No modificable.

Orden	Parentesco	Nombre	Primer apellido	Segundo Apellido	Sexo	Posee libros	Teléfono	Contacto de instalación
1		MARIA	PEREZ	ROJO		No	635147147	No

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 1 de 1

3.1.4 Pestaña Prestación de Servicios

Presenta la información destacada sobre la prestación del servicio las emergencias e intervenciones que se han realizado y las alarmas, además también se muestran las revalorizaciones asociadas al beneficiario y los protocolos del mismo.

Datos Beneficiario
Personas de contacto
Prestación de servicios
Avisos
Dispositivos
Asociados
Documentos
Expedientes
Notas

Datos de prestación del servicio

Nivel de soporte

Moderado

Nivel de riesgo de suicidio

Nivel de riesgo de maltrato

Alto riesgo

F. alta teleasistencia

14/10/2014

F. inicio Servicio

16/10/2014

F. baja teleasistencia

30/07/2020

Motivo de la baja

F. retirada inst.

Emergencias

INFORMES

Criterios de filtrado

Tipo de emergencia

Otras

Fecha de emergencia

18/02/2019 09:31:19

Recursos movilizados

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 1 de 1

Intervenciones

INFORMES

Criterios de filtrado

Tipo de intervención

Mantenimientos

Fecha de intervención

15/03/2018 20:52:32

Pendiente

No

Baja

No

Mantenimientos

18/08/2020 19:51:46

No

No

Bajas

20/08/2020 15:26:24

No

No

Instalación de dispositivos

16/10/2014 16:46:27

No

No

Instalación de dispositivos

16/10/2014 16:46:27

No

No

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 5 de 5

Alarmas

INFORMES

Criterios de filtrado

Tipo de alarma

Llamadas

Tipo llamada

Comunicación de datos

Subtipo llamada

Seguimiento persona usuaria

Fecha de alarma

30/08/2018 12:08:19

Sentido

Recibida

Tipo de resolución

Identificador de la llamada

Con respuesta

No

Tiempo de respuesta

0:00

Duración

0:00

Llamadas

Seguimiento técnico

Comunicación de datos

Funcionamiento Dispositivo

15/11/2018 14:31:38

Recibida

No

0:00

0:00

Llamadas

Comunicación de datos

Solicitud/ petición de información

01/12/2018 18:45:36

Recibida

No

0:00

0:00

Llamadas

Llamadas emitidas

Otros

13/06/2019 13:33:41

Emitida

No

0:00

0:00

Llamadas

Comunicación de datos

Pulsación No Deseada

09/05/2017 18:15:35

Recibida

No

0:00

0:00

Llamadas

Comunicación de datos

Comunicación de ausencia

18/09/2016 22:50:00

Recibida

No

0:00

0:00

Llamadas

Seguimiento técnico

Funcionamiento Equipo

15/03/2018 20:52:57

Recibida

No

0:00

0:00

Llamadas

Seguimiento técnico

Programación

15/03/2018 20:51:08

Recibida

No

0:00

0:00

Llamadas

Seguimiento técnico

Funcionamiento Equipo

15/07/2020 19:47:35

Recibida

No

0:00

0:00

Llamadas

Seguimiento técnico

Funcionamiento Dispositivo

15/06/2019 14:18:17

Recibida

No

0:00

0:00

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 16

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 10 de 158

Revalorizaciones

INFORMES

Criterios de filtrado

Tipo de valoración

Modo de valoración

Fecha de valoración

Fecha de paso a histórico

Nivel de soporte

Alto riesgo

Nivel de riesgo de maltrato

Nivel de riesgo de suicidio

Motivo de retraso de valoración

Contrato de actuación

Ningún dato disponible en esta tabla

PRIMERO

ANTERIOR

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 0 - 0 de 0

Protocolos

INFORMES

Criterios de filtrado

Tipo de protocolo

Fecha entrada

Fecha salida

Ningún dato disponible en esta tabla

PRIMERO

ANTERIOR

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 0 - 0 de 0

3.1.5 Pestaña Avisos

Presenta la información de los avisos asociados al beneficiario. Todos los campos son no modificables.

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

VERIFICAR AVISO

Tipo de aviso	Subtipo de aviso	Fecha aviso	Fecha proceso	Origen	Destinatario	Usuario/s alta
 Informe de intervenciones	Solicitud DSS	06/06/2024		DSS	PS	AD74AU05
 Informe de intervenciones	Solicitud SSB	06/06/2024	06/06/2024	SSB	DSS	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	AD74A
 Informe de intervenciones	Solicitud SSB	09/08/2024	09/08/2024	SSB	DSS	AD74A
 Informe de intervenciones	Solicitud DSS	09/08/2024		DSS	PS	AD74AU05
 Informe de intervenciones	Solicitud SSB	09/08/2024	09/08/2024	SSB	DSS	AD74A
 Informe de intervenciones	Solicitud DSS	09/08/2024	09/08/2024	DSS	PS	AD74AU05
 Informe de intervenciones	Enviado a DSS	09/08/2024	19/11/2024	PS	DSS	AD74A

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 2

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 10 de 16

3.1.6 Pestaña Dispositivos

Presenta la información de los dispositivos asociados al beneficiario y los movimientos de estos. Todos los campos son no modificables.

Datos Beneficiario	Personas de contacto	Prestación de servicios	Avisos	Dispositivos	Asociados	Documentos	Expedientes	Notas
Terminal instalada Tipo de terminal Lifeline Smart Hub Digital Si No Dispositivos instalados INFORMES Criterios de filtrado Fecha de instalación 16/10/2014 Tipo de dispositivo UCR PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 2 de 2 Movimientos de dispositivos y terminales INFORMES Criterios de filtrado Tipo de dispositivo Tipo de terminal Tipo de movimiento Fecha del movimiento UCR Lifeline Smart Hub Baja 20/08/2020 UCR Lifeline Smart Hub Alta 16/10/2014 UCR Lifeline Smart Hub Alta 16/10/2014 PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 3 de 3								

3.1.7 Pestaña Asociados

Presenta la información personas asociadas al beneficiario. Todos los campos son no modificables.

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

INFORMES

Identificador	Tipo de asociado	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Sexo	Teléfono
02192773E	Beneficiario	MARTINA	ARIZA	ROGALES	Mujer	654654564

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 1 de 1

3.1.8 Pestaña Documentos

Presenta todos los documentos cargados en el sistema que están asociados al beneficiario. No se puede añadir ni eliminar los documentos.

Documentos aportados: Muestra la lista de los documentos aportados al beneficiario, excluyendo documentos obtenidos por la administración y documentos generados por otras entidades.

Documentos con consentimiento: Muestra la lista de los documentos obtenidos por consentimiento.

Documentos generados: Muestra la lista de los documentos generados asociados al beneficiario, excluyendo documentos aportados y documentos obtenidos por la administración.

Datos Beneficiario	Personas de contacto	Prestación de servicios	Avisos	Dispositivos	Asociados	Documentos	Expedientes	Notas
--------------------	----------------------	-------------------------	--------	--------------	-----------	------------	-------------	-------

Documentos aportados					
Tipo de documento	Nombre del documento	Estado	Fecha registro		
TL_2024_000363 - Solicitud de alta Teleasistencia					
Documentación acreditativa de la urgencia de que disponga la persona interesada	Urgencia.pdf	Aportado	02/12/2024 11:11		
Solicitud	Solicitud.html	Aportado	02/12/2024 11:11		
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ULTIMO			10	Mostrando 1 - 2 de 2	

Documentos con consentimiento					
Tipo de documento	Tipo de solicitud	Nombre del documento	Fecha registro	Fecha invocación	Resultado invocación
TL_2024_000363 - Solicitud de alta Teleasistencia					
Consulta/Verificación de datos de identidad (Dirección General de la Policía - DGP)	Solicitud de alta Teleasistencia	certificadoTraza.html	02/12/2024 11:11	02/12/2024 11:13	DNI NO expedido/asignado.
Datos de discapacidad (Diputaciones Forales Vascas)	Solicitud de alta Teleasistencia	certificadoTraza.html	02/12/2024 11:11	02/12/2024 11:13	No existe el certificado de discapacidad.
Nivel y grado de dependencia (Instituto de Mayores y Servicios Sociales - IMSERSO)	Solicitud de alta Teleasistencia	certificadoTraza.html	02/12/2024 11:11	02/12/2024 11:13	No consta información para el titular.
Padrón Unidad Convivencial a fecha concreta (Ayuntamientos Vascos)	Solicitud de alta Teleasistencia	certificadoTraza.html	02/12/2024 11:11	02/12/2024 11:13	No se han encontrado Habitantes en el periodo consultado.
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ULTIMO			10	Mostrando 1 - 4 de 4	

Documentos generados					
Tipo de documento	Tipo de solicitud	Nombre del documento	Estado	Fecha	Firmas
Otros Documentos	Modificación de datos de dirección	Documento.pdf	Vigente	04/12/2024 14:13	0/0
Resolución	Solicitud de alta Teleasistencia	ResolucionConcesion.pdf	Vigente	04/12/2024 13:45	1/1
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ULTIMO			10	Mostrando 1 - 2 de 2	

3.1.9 Pestaña Expedientes

Presenta la información de los expedientes asociados al beneficiario. Esta información no es modificable.

Datos Beneficiario	Personas de contacto	Prestación de servicios	Avisos	Dispositivos	Asociados	Documentos	Expedientes	Notas
--------------------	----------------------	-------------------------	--------	--------------	-----------	------------	-------------	-------

Expediente	Origen solicitud	Tipo Solicitud	Estado	Fecha recepción	Fecha de registro	Nº de registro
TL_2024_000363	Telemática	Solicitud de alta Teleasistencia	Cerrado	02/12/2024	02/12/2024 11:11:52	2024RTE00030094
TL_M_2024_000093	Inicio de oficio	Modificación de datos de dirección	Cerrado	04/12/2024	04/12/2024 14:13:04	
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ULTIMO			10	Mostrando 0 - 0 de 0		

3.1.10 Pestaña Notas

Presenta la información de las notas asociadas al beneficiario, pueden crearse, modificarse y eliminarse.

Datos Beneficiario	Personas de contacto	Prestación de servicios	Avisos	Dispositivos	Asociados	Documentos	Expedientes	Notas
--------------------	----------------------	-------------------------	--------	--------------	-----------	------------	-------------	-------

+ ADICIONAR + ELIMINAR			+ INFORMES		
Criterios de filtrado					
Texto nota	Fecha alta	Autor de la nota			
Fecha de Alta 20 Enero 2024	23/12/2024	AD74AU06			
Modificación del expediente 15 Octubre 2024	23/12/2024	AD74AU06			
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ULTIMO			10	Mostrando 1 - 2 de 2	

3.2 Cambio de cuenta de un beneficiario

El perfil 'PS' podrá modificar la cuenta bancaria cuando la persona beneficiaria lo haya comunicado a través de la medalla.

La modificación de la cuenta se realiza desde el botón "EDITAR CUENTA" que aparece en la pestaña 'Datos Beneficiario'.

Detalle de Beneficiario

22864325W - JULIANA VALLS CAMPOS Última modificación: 21/10/2024 (A274AL005)

F. solicitud alta: 23/09/2024 F. alta teleasistencia: 21/10/2024 F. inicio servicio: F. primera visita: F. baja:

Nivel soporte: Tipo Beneficiario: Exento pago: No Nivel y grado dependencia:

[ANULAR SOLIC](#) [HISTORICOS](#)

Datos Beneficiario Personas de contacto Prestación de servicios Análisis Dispositivos Asociados Documentos Expedientes Notas

Abonado: 400013 Apellido 1*: VALLS Apellido 2: CAMPOS Nombre*: JULIANA Fecha de nacimiento*:

Tipo de beneficiario*: DNI Tipo identificador*: 22864325W Identificador*: 22864325W

Sexo*: ☐ Mujer ☐ Hombre Lengua persona beneficiaria*: ☐ Castellano ☐ Euskera ☐ Otras: Otro idioma: Lengua de prestación de servicios*: ☐ Castellano ☐ Euskera

Datos de contacto

Perfil beneficiario

Datos de dependencia y discapacidad

Datos de identificación sanitaria

Datos bancarios

Tipo identificador*: DNI Identificador*: 22864325W Nombre titular de la cuenta*: Apellido 1 titular de la cuenta*: Valls Apellido 2 titular de la cuenta*:
Nº de cuenta*: ES172909433024396074947 [Editar cuenta](#)

Para realizar el cambio hay que introducir los datos bancarios y el motivo del cambio. Además, se pueden adjuntar los archivos ligados a la petición recibida (id de llamada...).

Cambio de cuenta ✕

Tipo identificador*: DNI Identificador*: 76453662E Nombre titular de la cuenta*: Kyle

Apellido 1 titular de la cuenta*: Richardson Apellido 2 titular de la cuenta*: Johnson Nº de cuenta*: ES0920950225111007892656

Motivo cambio cuenta*:

Documentos adjuntos

Seleccionar*:

[+ SELECCIONAR](#)

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

[CANCELAR](#) [GUARDAR](#)

4 Bandeja de Informes.

Esta funcionalidad presenta la lista de informes sobre los que no se ha completado el flujo de trabajo. En el momento que el informe esté disponible en el beneficiario o expediente, dejará de estar visible en la bandeja y será necesario acceder a la consulta de beneficiarios para poder visualizarlo/descargarlo.

Desde la bandeja se podrá realizar búsquedas por distintos criterios, acceder al detalle de la entrada y realizar diferentes acciones.

Bandeja de Informes

VER VENDEDOR | SUMAR | ACTUALIZAR ESTADO | INFORMES

Criterios de filtrado:

Identificador: Nombre: Expediente: Tipo de informe: Estado:

Fecha inicio: Fecha fin: Fecha envío Administración: Dirección:

Solicitante: Trabajador social:

Identificador	Nombre	Expediente	Dirección	Tipo Informe	Trab. Social	Estado	Fecha Inicio	Fecha Envío	Documento
70281646M	EDUARDO MOHAMED GALVAN	TI_U_2024_000019	Kalea/Calle Felicia Claret, Num: 4, 01007 Vitoria-Gasteiz	Informe de intervenciones		PEND. ENVIAR		07/03/2024 13:09:31	
100000256	ESTRELLA DORADO MIGUEZ	TI_U_2024_000028	Kalea/Calle Emekaleor, Num: 4, 01006 Vitoria-Gasteiz	Informe de intervenciones		PEND. APORTAR			

PRIMERO | ANTERIOR | Página 3 de 3 | SIGUIENTE | ÚLTIMO

Mostrando 21 - 22 de 22

Existen dos tipos de informes:

- **Informes de intervención.** La entrada de informe en la bandeja la puede crear SSB desde la propia bandeja al solicitar el informe o la propia aplicación de forma automática cuando la DSS tramita una solicitud de informe de intervención. Las creadas desde la bandeja generan un aviso para DSS. En el momento que la DSS procese el aviso, se modifica el estado SOLICITADO AL PRESTADOR y se genera un nuevo aviso para PS. Las entradas creadas de forma automática no generan aviso para DSS, modifican el estado y generan el aviso para PS de forma automática.

PS tendrá disponible la entrada en el momento que procese el aviso, el estado pasará a PENDIENTE DE APORTAR. Una vez que lo aporte quedará PENDIENTE DE ENVIAR. En el momento que decida enviarlo se generará un aviso para la DSS y la entrada pasará a estado ENVIADO A DSS. En el momento que DSS procese el aviso, el informe se aportará al expediente, si la solicitud ha llegado de ciudadano para poder continuar con la tramitación, o al beneficiario, si ha llegado desde SSB. La solicitud de informe pasará a estado DISPONIBLE.

DSS podrá ver la situación de la solicitud en todo momento. No podrá ver el documento hasta que no esté ENVIADO A DSS.

SSB sólo conocerá la situación de las solicitudes realizadas desde la bandeja y que pertenecen a su municipio/s. Una vez solicitado al PS lo verá en estado 'En tramitación' y no tendrá acceso a los documentos aportados hasta que estén disponibles en el beneficiario. Recibirá un mail desde la aplicación cuando esté DISPONIBLE.

- **Informes de alto riesgo o suicidio.** La entrada en la bandeja la crea la propia aplicación de forma automática cuando tramita un cambio de nivel del beneficiario/a que pasa a alto riesgo (modificación desde detalle de beneficiario o actualización al procesar WS). En este momento se envía un mensaje a la DSS para informar del cambio de riesgo del beneficiario. El PS verá el informe como PENDIENTE DE APORTAR.

Una vez que lo aporte quedará PENDIENTE DE ENVIAR. En el momento que decida enviarlo se generará un aviso para la DSS y la entrada pasará a estado ENVIADO A DSS. En el momento que DSS procese el aviso, el informe se aportará al beneficiario y se enviará un mail de forma automática al SSB. El informe pasará a estado DISPONIBLE.

DSS podrá ver la situación del informe en el momento que esté 'Enviado a DSS'.

SSB recibirá un mail desde la aplicación cuando se incorpore el informe de alto riesgo al beneficiario. No verá el informe desde la bandeja.

El PS tiene permisos para ver los informes de intervención y los de riesgo de suicidio.

Para los Informes de intervención:

- Solo podrá ver los informes de intervención en estado PENDIENTE DE APORTAR, PENDIENTE DE ENVIAR, ENVIADO A DSS. Además, Cuando la DSS le solicite al PS el informe de intervención, esto llegará al PS como un aviso que al procesarlo cambiará el estado del informe a PENDIENTE DE APORTAR, por lo que ya aparecerá en la bandeja de informes para el PS. El PS tendrá que aportarlo y enviarlo a la DSS (a través de un botón en la propia bandeja de informes).

Para los Informes de riesgo de suicidio:

- Solo podrá ver los informes de riesgo de suicidio en estado PDTE DE APORTAR, PDTE DE ENVIAR, ENVIADO A DSS.

4.1 Detalle del Informe

A través del botón "Ver/Editar" se puede ver o editar los datos del informe seleccionado. Las acciones y los datos que se muestran dependen del tipo de informe y del estado.

En el caso de un Informe de Intervenciones en estado Pendiente de Aportar se visualizan los siguientes datos:

The screenshot shows a web form titled 'Detalle del Informe: Informe de Intervenciones (PEND. APORTAR) / 10000056R ESTRELLA DORADO MÍQUEZ'. The form contains several input fields and dropdown menus. At the top, there are fields for 'Identificador' (10000056R), 'Nombre' (ESTRELLA), 'Apellidos 1' (DORADO), and 'Apellidos 2' (MÍQUEZ). Below these are dropdowns for 'Tipo de informe' (Informe de intervenciones) and 'Estado' (Pend. aportar). There are also fields for 'Fecha inicio' and 'Fecha envío Administración'. A 'Dirección' field contains 'Calle Ereintakur, 4, 01008 Vitoria-Gasteiz'. An 'Expediente' field contains 'TL_2024_000020'. Below these fields are sections for 'Observaciones' and 'Documento'. The 'Documento' section has a button 'ENVIAR A DSS' and a 'Seleccionar documento a aportar' section with a '+ SELECCIONAR' button. A 'CANCELAR' button is at the bottom right.

En el caso de un Informe de riesgo de suicidio y malos tratos en estado Pendiente de Enviar se visualizan los siguientes datos:

Detalle del Informe: Informe de riesgo de suicidio y malos tratos (PEND. ENVIAR) / EH6867541 Megan Wright Brown

Identificador
EH6867541

Nombre
Megan

Apellido 1
Wright

Apellido 2
Brown

Urgente

Tipo de informe
Informe de riesgo de suicidio y malos tratos

Estado
Pend. Enviar

Fecha inicio
(administración inform. es)

Fecha envío Administración
19/11/2024 12:57:46

Dirección
Zacaplenda, 22, 6.º, 48013 Bilbao

Observaciones
Observaciones del Trabajador/a Social
Prueba alto riesgo

Documento

Tipo de documento
Nombre del documento
Fecha de alta
Usuario

Otros Documentos
Informe.pdf
19/11/2024
AD74AU06

CANCELAR

En el caso de un Informe de intervenciones en estado Enviado a DSS se visualizan los siguientes datos:

Detalle del Informe: Informe de intervenciones (ENVIADO A DSS) / X02582352 Ethan Morris Parker

Identificador
X02582352

Nombre
Ethan

Apellido 1
Morris

Apellido 2
Parker

Urgente

Tipo de informe
Informe de intervenciones

Estado
Enviado a DSS

Fecha inicio
15/10/2024 00:00:00

Fecha envío Administración
13/12/2024 10:53:21

Dirección
Lope García de Salazar, 2, 3.º, 48902 San Vicente de Barakaldo

Expediente

Datos del Trabajador/a Social
DNI Trabajador/a
AD74AU02
Trabajador/a
SSB AD744-2
Ayuntamiento
Ayuntamiento de Barakaldo
Unidad Base

Teléfono
666666666
Email
a_DESA@a.com

Observaciones
Observaciones del Trabajador/a Social
Otro

Documento

Tipo de documento
Nombre del documento
Fecha de alta
Usuario

Informe de intervención
Teleasistencia Informe Intervención.pdf
13/12/2024
AD74AU06

CANCELAR

Las acciones que se pueden realizar en todos los casos son:

- Aportar (botón Seleccionar):** Permite incorporar a una entrada del mismo tipo un informe de intervenciones o un informe de riesgo de suicidio y malos tratos. Una vez aportado el documento a la entrada del informe, su estado cambiará a PENDIENTE DE ENVIAR.
- Enviar a DSS:** En esta acción se permitirá enviar una entrada de tipo informe de intervenciones o informe de riesgo de suicidio y malos tratos que previamente se encuentre en el estado PENDIENTE

DE ENVIAR. Una vez ejecutada la acción de envío, se producirán dos acciones diferentes según el tipo de informe:

- ✓ Informe de intervenciones. Mediante la acción el informe es enviado a la DSS su estado pasa a ENVIADO A DSS (EN TRAMITACION para el actor PS). Se genera un aviso del tipo “informe de intervención” subtipo “Enviado a DSS”.

 - ✓ Informe de riesgo de suicidio y malos tratos. Mediante la acción el informe es enviado a la DSS su estado pasa a ENVIADO A DSS. Se genera un aviso de “informe de riesgo” subtipo “Enviado a DSS”.
-
- **Eliminar:** Esta acción elimina informes. Solo permitirá eliminar un informe de intervención o informe de riesgo de suicidio y malos tratos, siempre y cuando no haya sido enviado a DDS.

5 Gestión de cuentas erróneas

El objetivo de esta consulta es identificar los cargos o adeudos de domiciliación que la entidad financiera ha devuelto por error en la cuenta del deudor y facilitar su actualización.

La siguiente imagen muestra el acceso desde el menú y la lista de cuentas erróneas:

Identificador	Nombre y apellidos	Territorio	IBAN erróneo	IBAN actualizado	Estado	Fecha actualización
02098054V	George Walsh Robinson	Gipuzkoa	ES3320955060151061038690		Pendiente	
04829630K	Kyle Green Hughes	Gipuzkoa	ES2720955057411060111324		Pendiente	
11331399N	Jack Moore Hill	Gipuzkoa	ES6401827947520201403656		Pendiente	
14968075C	Connor Lee Bennett	Gipuzkoa	ES4821010008360000257253		Pendiente	
15128374D	George Jones Jackson	Gipuzkoa	ES7020955600811074438895		Pendiente	

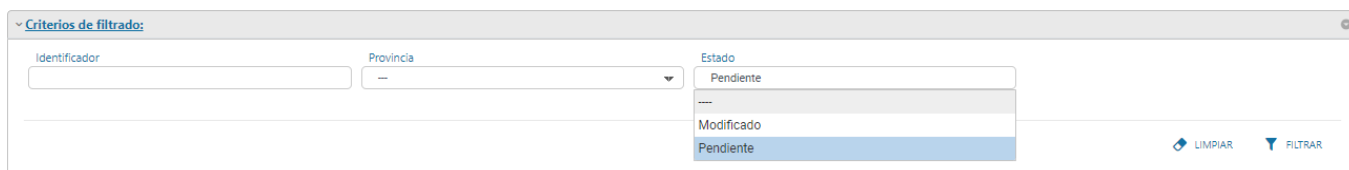
Las columnas informan de:

- Icono informativo del motivo de devolución del cargo. Al situar el ratón sobre este icono, se muestra dicho motivo:

Identificador	Nombre y apellidos
Cuenta bloqueada	George Walsh Robinson
04829630K	Kyle Green Hughes

- Identificador del beneficiario. Enlace al detalle del mismo.
- Nombre y apellidos del beneficiario.
- Territorio al que pertenece.
- IBAN erróneo. Será el IBAN con el que se emitió el cargo devuelto.
- IBAN actualizado. Vacío si el beneficiario tiene asignado aún el IBAN erróneo. Pero si tiene asignada una nueva cuenta, será ésta la que se muestre.
- Estado. Posibles valores:
 - o Pendiente. Significa que el IBAN del beneficiario es el IBAN erróneo y, por lo tanto, aún está pendiente de actualizar.
 - o Modificado. Al contrario que el anterior, significa que el beneficiario tiene asignado un IBAN diferente al erróneo y se considera por lo tanto actualizado.
- Fecha actualización. Es la fecha en la que se realizó el cambio de cuenta en el beneficiario. Todos los cambios quedan registrados en un histórico de actualizaciones.

El apartado de filtro permite la selección por los siguientes criterios:

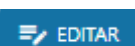


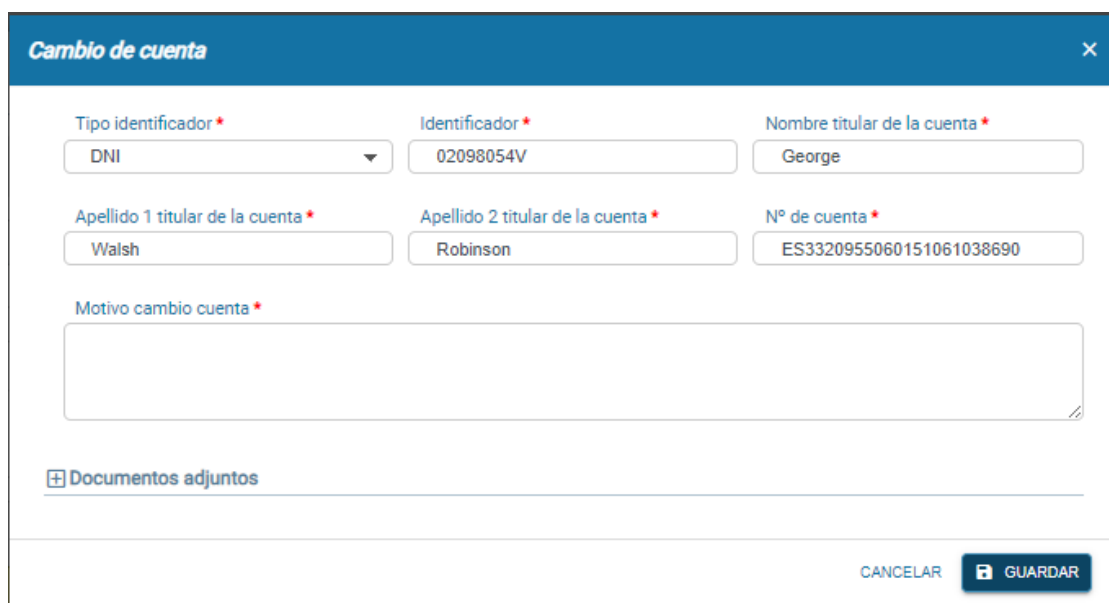
- Identificador del beneficiario. Limita la búsqueda a un beneficiario concreto.
- Provincia o territorio.
- Estado. Por defecto, la consulta se carga sólo con las cuentas erróneas pendientes de actualizar. No obstante, el usuario puede seleccionar una de estas opciones de la lista desplegable:
 - o Vacío. Se muestran tanto las cuentas erróneas actualizadas como las pendientes.
 - o Pendiente. Muestra únicamente cuentas pendientes de actualizar.
 - o Modificado. Muestra únicamente cuentas actualizadas.

Botones de acciones del apartado criterios de filtrado:

- Limpiar. Borra el contenido de los tres datos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de las cuentas erróneas que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

La botonera de acciones permite:

-  EDITAR. Accede a la siguiente ventana para modificar el IBAN o los datos del titular de la cuenta. El mismo acceso está disponible desde el detalle del beneficiario.



Todos los datos son obligatorios (el asterisco en color rojo junto a cada campo así lo indica). Se precargan los datos de la cuenta activa para que el usuario modifique solamente lo que sea necesario:

- o Tipo identificador del titular de la cuenta. Desplegable de los diferentes tipos.
- o Identificador del titular.
- o Nombre del mismo
- o Apellido 1 del titular.

- Apellido 2 del titular.
- Nº cuenta. El sistema valida que se introduzca un IBAN válido.
- Motivo del cambio. Cualquier observación al respecto.
- Documentos adjuntos. Se puede anexas documentación relacionada con el cambio, pero no es obligatorio.

El botón CANCELAR cierra la ventana sin registrar el cambio de cuenta.

El botón GUARDAR pasa a histórico los datos bancarios anteriores, registra la fecha del cambio y actualiza la cuenta vigente del beneficiario.



Botón de uso general que exporta a Excel la información de la lista:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Motivo anulación	Identificador	Nombre y apellidos	Territorio	IBAN erróneo	IBAN actualizado	Estado	Fecha Actualización
2	Cuenta cancelada	02098054V	George Walsh Robinson	Gipuzkoa	ES3320955060151061038690		Pendiente	
3	Cuenta bloqueada	04829630K	Kyle Green Hughes	Gipuzkoa	ES2720955057411060111324		Pendiente	
4	Cuenta cancelada	11331399N	Jack Moore Hill	Gipuzkoa	ES6401827947520201403656		Pendiente	
5	IBAN no válido	14968075C	Connor Lee Bennett	Gipuzkoa	ES4821010008360000257253		Pendiente	
6	Cuenta bloqueada	15128374D	George Jones Jackson	Gipuzkoa	ES7020955600811074438895		Pendiente	