



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 28 d'abril de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb el funcionament del Servei Municipal de Teleassistència en relació amb una actuació concreta ocorreguda el 18 de febrer de 2026 que va tenir conseqüències greus per a la salut de la seva mare.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 6 de maig de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de setembre de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme d'acord amb els protocols existents. S'adjunta una còpia del protocol operatiu intern aplicable i la relació de les actuacions fetes en connexió amb aquest cas.



CONSIDERACIONS

1. Descripció de la situació

En data 18 de febrer de 2026 la mare de la promotora de la queixa, usuària del Servei Municipal de Teleassistència (gestionat per Suara Cooperativa), es trobava al seu domicili. Davant d'un fort mal de cap, va activar el dispositiu de teleassistència prement el botó d'alerta. El Servei de Teleassistència hi va contactar i va derivar el cas al SEM (Sistema d'Emergències Mèdiques, 061); en aquell moment la senyora va rebutjar que s'avisés un familiar. A les 18.41 h, la usuària va mantenir una conversa amb una infermera del SEM. Després d'aquesta trucada, el cas mèdic es va donar per tancat per part del SEM. El Servei de Teleassistència va considerar resolta la incidència en aquell moment. Posteriorment, el Servei de Teleassistència va tornar a trucar a la usuària (entre les 19.02 i les 19.07 h, segons els documents). La usuària ja no va respondre la trucada, ja que en aquell interval de temps hauria patit un ictus cerebral hemorràgic.

Davant la manca de resposta de la usuària en la segona trucada, el Servei de Teleassistència no va contactar amb les filles ni amb cap familiar de referència. La família considera que, segons el protocol de seguretat, s'hauria d'haver activat l'avís als contactes familiars. Al cap de 22 minuts aproximadament des del tancament del cas, la usuària va patir un ictus cerebral.

2. Aplicació i valoració del protocol

El Servei Municipal de Teleassistència disposa d'un protocol operatiu intern aplicable als casos d'emergència sanitària. Aquest protocol consta de vuit passos destinats tant a identificar les necessitats de la persona usuària davant una possible emergència mèdica com a garantir-ne el seguiment posterior.

En el cas objecte d'estudi, un cop recollida la informació facilitada per la ciutadana, el servei va trametre l'avís al SEM, que es va posar en contacte amb la usuària per efectuar la valoració sanitària corresponent.

Abans d'aquest traspàs, i tal com preveu el protocol, es va preguntar a la usuària si calia avisar alguna persona de contacte. En aquest punt, el protocol estableix dues situacions diferenciades. Com a regla general, s'ha de respectar la decisió de la persona usuària, sempre que aquesta no estigui incapacitada legalment. Només de manera excepcional es poden activar recursos propis de la persona usuària sense el seu consentiment exprés:



sempre que hi hagi una petició prèvia reflectida en la fitxa de la persona usuària, formulada per les persones de contacte, normalment perquè hi ha antecedents d'incidents o situacions dels quals aquestes no han tingut coneixement.

Un cop recollides les dades necessàries, el protocol preveu informar la persona usuària que l'avís serà traslladat al 061 i que aquest servei es posarà en contacte amb ella aproximadament en els cinc minuts següents per valorar la situació. Seguidament, el Servei de Teleassistència comunica al SEM tota la informació recollida.

A continuació, es crea una agenda o registre de seguiment en què s'anoten la cronologia dels fets, les actuacions executades i tota la informació rellevant per al seguiment posterior de la incidència.

Pel que fa al seguiment, el protocol estableix que, entre 10 i 20 minuts després de l'activació de l'avís al SEM, s'ha de fer una primera trucada de comprovació. Aquesta actuació es pot efectuar de dues maneres. La primera opció, que és la que es va utilitzar en aquest cas, consisteix a contactar inicialment amb el SEM per confirmar si ja ha parlat amb la persona usuària i quins recursos ha activat i, posteriorment, trucar a la persona usuària per corroborar la informació obtinguda. La segona opció consisteix a contactar directament amb la persona usuària per comprovar el seu estat.

El protocol regula el seguiment posterior en funció de la decisió adoptada pel SEM. Entre els escenaris previstos es preveu que, quan el SEM no activi cap recurs presencial, es mantingui un contacte telefònic de seguiment.

En síntesi, el protocol respon a l'esquema següent d'actuació: recepció de la trucada, valoració inicial, recollida d'informació rellevant, avís al SEM, registre de la incidència, seguiment al cap de 10-20 minuts, seguiment continuat segons la resposta del SEM i tancament del cas una vegada la situació es considera resolta. L'objectiu d'aquest procediment és garantir que la persona usuària rebi l'atenció sanitària adequada amb la màxima celeritat possible i assegurar-ne el seguiment fins a la resolució de l'emergència.

De la informació facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials es desprèn que el Servei Municipal de Teleassistència va seguir el procediment establert per a aquest tipus d'incidències. Un cop rebuda l'alerta activada per la usuària, el servei va efectuar la valoració inicial, va derivar immediatament el cas al SEM i va iniciar les actuacions de seguiment previstes. Així mateix, consta que el SEM va informar que havia contactat amb la usuària, que havia efectuat la valoració telefònica corresponent i que considerava acabada la seva intervenció.



Posteriorment, el Servei de Teleassistència va intentar contactar novament amb la persona usuària, sense obtenir resposta. Es va efectuar l'intent de seguiment previst en el protocol, tot i que, prèviament, el 061 havia confirmat que havia pogut parlar amb la usuària i que, després de la valoració sanitària, únicament havia formulat recomanacions telefòniques sense activar recursos addicionals. En aquestes circumstàncies, pot considerar-se que el protocol es va complir substancialment.

Tanmateix, la Sindicatura considera necessari analitzar les circumstàncies concretes en què es va produir la manca de resposta de la usuària. Segons la cronologia aportada, entre la comunicació del SEM en què informa que ha acabat la seva intervenció i l'intent posterior de contacte efectuat pel Servei de Teleassistència van transcórrer només uns minuts. Aquest element temporal és especialment rellevant, atès que la manca de resposta es va produir de manera pràcticament immediata després que la usuària hagués estat localitzable i hagués mantingut una conversa amb els professionals sanitaris.

En aquest context, [la Sindicatura considera que la manca de resposta immediata d'una persona que es troba sola al domicili, que ha activat una alerta per motius de salut i que havia estat atesa instants abans pel SEM constitueix una circumstància que ha de justificar actuacions addicionals de verificació.](#) Certament, aquesta situació no permet afirmar que existís un risc clar ni que s'hagués produït alguna incidència greu, però tampoc pot considerar-se una circumstància irrellevant des de la perspectiva de la gestió preventiva del risc.

El protocol aplicat preveu donar per acabada la incidència una vegada el SEM informa que la persona ha estat atesa i el Servei de Teleassistència efectua un intent posterior de comprovació que és infructuós. No obstant això, aquest esquema d'actuació no sembla diferenciar entre els supòsits en què la manca de resposta es produeix immediatament després de l'atenció sanitària i aquells altres en què es produeix després d'un període de temps més ampli. Des de la perspectiva de la protecció de les persones usuàries, aquesta diferència temporal pot ser significativa i podria justificar una resposta graduada en funció de les circumstàncies concretes de cada cas.

La Sindicatura considera que la incorporació de mesures addicionals de comprovació en situacions com l'analitzada podria contribuir a reforçar la seguretat de les persones usuàries sense comportar una càrrega operativa desproporcionada per al servei. Entre aquestes mesures podria valorar-se la realització de nous intents de contacte en un interval temporal breu o l'activació d'altres mecanismes de verificació, abans de considerar resolta definitivament una incidència quan la manca de resposta es produeixi de manera immediata després d'una intervenció sanitària.



Pel que fa a la pretensió de la promotora de la queixa relativa a la necessitat d'haver informat directament els familiars, la Sindicatura observa que la usuària havia manifestat expressament la seva voluntat que no es contactés amb les seves filles. El respecte a l'autonomia personal i a la voluntat manifestada per una persona amb capacitat de decisió constitueix un principi essencial de l'actuació dels serveis d'atenció. En conseqüència, amb la informació disponible, no pot concloure's que hi hagués una obligació immediata d'informar els familiars en contra de la voluntat expressada per la usuària. Això no obsta perquè, en situacions de manca de resposta sobtada i immediata, es puguin explorar prèviament altres mecanismes de verificació que permetin confirmar l'estat de la persona usuària abans de donar per conclosa l'actuació.

En conseqüència, la Sindicatura conclou que l'actuació duta a terme pel Servei Municipal de Teleassistència, tot i seguir el protocol vigent, ha estat insuficient i és convenient que l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona revisi l'adequació dels procediments de seguiment aplicables en els casos en què una persona usuària deixi de respondre de forma immediata després d'haver requerit assistència sanitària i d'haver estat atesa pels serveis d'emergència, a fi de valorar la incorporació de mecanismes addicionals de verificació adaptats a les circumstàncies específiques de cada situació.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, [l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials, tot i seguir el protocol vigent, ha estat insuficient per garantir el seguiment adequat de la usuària.](#)

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- [Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona](#) que revisi el Protocol operatiu intern d'emergència mèdica per incorporar actuacions addicionals de verificació en casos en què s'ha activat una alerta sanitària per a persones usuàries que es troben soles al domicili.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".