



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Bienestar Social**

Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia  
Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA**



**Año 2020**



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**

## CONTENIDO

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA ..... | 3 |
| 2. DATOS INFORMATIVOS .....                     | 3 |
| 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD .....      | 5 |

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Teleasistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Teleasistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el nº **A58/000056**.

**La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009,** que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Teleasistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012**, **AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Carta de Servicios de Teleasistencia vuelve a modificarse a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**), con el fin de ajustar algunos indicadores a las modificaciones del servicio de teleasistencia contempladas en el nuevo contrato. En el primer trimestre de 2013 se ha finalizado la licitación de la gestión del servicio y se ha producido un traspaso entre entidades: de Cruz Roja se ha traspasado el servicio a Tunstall-Televida.

La siguiente modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica en septiembre de 2016 (**Resolución de 15/09/2016, publicada en el DOCM de 21/09/2016**) aunque las modificaciones introducidas se aplican desde el año 2017. Mediante Resolución de 01/10/2018 (DOCM nº 197, 08/10/2018) se prorroga la vigencia de la actual Carta durante un año más, sobre todo teniendo en cuenta que en ese momento se está licitando un nuevo contrato de gestión para los próximos años.

La última modificación se ha publicado el pasado 8 de enero de 2020 (**Resolución de 27/12/2019, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Teleasistencia**). Se trata de un importante avance ya que se exigen estándares más rigurosos de cumplimiento de los indicadores ya existentes y se añaden nuevos compromisos de calidad. Estos nuevos compromisos pretenden reflejar la evolución del servicio hacia la atención personalizada y la accesibilidad universal.

Las auditorias anuales son realizadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006. La última certificación está vigente hasta 2022.

Los datos de este informe proceden de la auditoría realizada en diciembre de 2020.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2020 se refiere al periodo enero-diciembre.

#### COMPROMISO 1

**Instalación ordinaria del terminal** en un plazo máximo de 10 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Bienestar Social la empresa prestataria del servicio.

**INDICADOR:** Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Entre enero y diciembre de 2020 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **4.079**, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 10 días naturales tanto en el primer semestre (4,28 días) como en el año completo (4,45 días) por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### COMPROMISO 2

**Visita domiciliaria y elaboración del Plan de Atención Personalizada (PAP) en el plazo máximo de 10 días desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio**

**INDICADOR:** Nuevas personas usuarias con PAP en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% de las personas recién incorporadas al servicio disponen de PAP antes de 10 días desde la derivación del alta.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias de nueva incorporación con PAP en 10 días, respecto al total de nuevas personas usuarias.

- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: A lo largo del ejercicio se han realizado 5.744 planes de atención. En el primer semestre se ha cumplimentado el PAP en el **99,58%** correspondiente a las altas realizadas en un plazo de 10 días, siendo este porcentaje similar al obtenido durante el año completo **99,58%**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### **COMPROMISO 3**

**Actualización del PAP de cada persona usuaria mediante su revisión periódica, como mínimo anual.**

**INDICADOR: Personas usuarias valoradas con PAP en visita de equipo de coordinación de zona a lo largo del periodo.**

- ESTÁNDAR: 95% de las personas usuarias previstas disponen de PAP actualizado
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas con PAP actualizado sobre el total de personas usuarias que habían previsto visitar en el periodo.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: A lo largo del ejercicio 2020 se han realizado 9.803 actualizaciones de PAP. Durante el primer semestre se ha actualizado el PAP en el **99,36%** de las visitas realizadas por el equipo de coordinación, siendo el porcentaje durante el año completo del **98,20%**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### **COMPROMISO 4**

**Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio**

**INDICADOR: - Personas usuarias satisfechas en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo**

- ESTÁNDAR: El 95%, mínimo, de las nuevas personas usuarias expresan satisfacción en encuesta a los 5 días de la instalación.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de encuestas con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5, respecto al total de encuestas realizadas.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: De las 5.175 encuestas realizadas, en el **99,90%** de los casos del primer semestre y en el **99,67%** de los casos del año completo, se ha superado el resultado de 4 sobre 5 de satisfacción con el proceso de instalación, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### **COMPROMISO 5**

**Se garantiza la fiabilidad de la tecnología y el buen funcionamiento de los terminales.**

**INDICADOR: Terminales con problemas de conexión con el centro de atención**

- ESTÁNDAR: Igual o inferior al 2% de los terminales.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: El porcentaje de terminales que se averían impidiendo la comunicación con el Centro de Atención supone el **0,70%** del total de terminales instalados en el primer semestre, y el **0,70%** en el año completo, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 6

**Reparación o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales averiados que afectan a la continuidad del servicio por desconexión.**

**INDICADOR: Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de avería de los terminales**

- ESTÁNDAR: En el 98% de los casos, se restablecerá el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de averías subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el 100% de los casos se ha reestablecido el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas a lo largo del año 2020 (tanto en el primer semestre como en el año completo). En 2020 el tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados en el primer semestre fue de **19:44 horas** y en el año completo se situó en **21:02:00 horas**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 7

**Prestación ininterrumpida del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.**

**INDICADOR: Realización de al menos una comprobación semestral con otras centrales**

- ESTÁNDAR: El **100%** de comprobaciones realizadas
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas positivas realizadas con otras centrales, de las dos mínimas previstas.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: A lo largo de este año, se han realizado un total de **cinco** desvíos programados, habiéndose producido en el primer semestre **dos** desvíos, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.



### COMPROMISO 8

**Atención directa a la persona usuaria del servicio con derivación inmediata a los recursos adecuados según la necesidad presentada**

**INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y derivación realizada, según necesidad**

- ESTÁNDAR: En el 98% de los casos se realiza derivación antes de 10 minutos.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencias
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: La derivación a recursos en el 100% de las emergencias que lo han requerido, se ha gestionado en un tiempo medio de **03:44 minutos** en el primer semestre y de **03:43 minutos** en todo el año completo, sin superar en ningún mes los 10 minutos (estándar establecido). En el caso de derivación a recursos especializados (112) el tiempo de respuesta ha sido de 5 minutos y 46 segundos tanto el primer semestre como en el año completo y en el caso de derivación a recursos propios de la persona el tiempo de respuesta ha sido 1 minutos y 40 segundos tanto en el primer semestre como en el año completo, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### COMPROMISO 9

**Gestión de la agenda personalizada de la persona usuaria del servicio, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.**

**INDICADOR: Llamadas telefónicas de seguimiento realizadas a las personas usuarias con agenda.**

- ESTÁNDAR: 98 % de las llamadas realizadas a personas usuarias con agenda.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de llamadas realizadas con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Semestral

- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de 7145 agendas personalizadas con la finalidad de recordar citas o gestiones a las personas usuarias con este tipo de agendas, lo que ha supuesto alcanzar el objetivo de las llamadas programadas con esta tipificación tanto en el primer semestre en un **99,80%** como en el año completo con un **99,76%**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### **COMPROMISO 10**

**Seguimiento telefónico, según el nivel personalizado del servicio (básico, medio, alto o alto riesgo)**

**INDICADOR: Llamadas telefónicas de seguimiento realizadas a cada nivel de servicio.**

- ESTÁNDAR: **98%** de las llamadas de seguimiento realizadas cada mes en cada nivel.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de llamadas de seguimiento realizadas con respecto al total de llamadas mensuales a realizar a cada nivel.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Según el nivel personalizado del servicio, se han realizado el **99,94%** de las llamadas programadas en el primer semestre y el **99,96%** en el ejercicio completo, por lo que se cumple el requisito y el estándar.

Las llamadas programadas han sido 171.305 y las llamadas realizadas han sido 171.209 en el primer semestre, siendo las llamadas programadas 385.236 y las llamadas realizadas 385.399 en el ejercicio completo, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 11

### Seguimiento domiciliario anual

**INDICADOR:** Visitas domiciliarias realizadas en plazo, según la periodicidad prevista (12 meses)

- ESTÁNDAR: El 95% de visitas realizadas en plazo sobre el total de las previstas.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de visitas realizadas sobre el total previsto según planificación.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Para este ejercicio se planificó la realización de 13.052 visitas domiciliarias, de las cuales se han realizado en el primer semestre el **27,67%** (3.611) y en todo el año se ha alcanzado el **76,49%** (9.983) del total.

Resaltar que no ha sido posible alcanzar el valor establecido inicialmente para este indicador por dos motivos:

- Desde el **16 de marzo al 21 de junio**, periodo de confinamiento por la COVID-19, no es posible la realización de estas visitas domiciliarias al no ser una actividad esencial.
- Porque hay un alto porcentaje de visitas canceladas/pospuestas a petición de las personas usuarias por temor al contagio, lo que ha reducido este volumen y dificultado su cumplimiento.

Hay que tener en cuenta qué si ajustamos el volumen de visitas a los meses de actividad real del año (1 al 15 de marzo y 22 de junio al 31 de diciembre), el porcentaje de cumplimiento a fecha 31/12/2020 es del **100%**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## **COMPROMISO 12**

**Accesibilidad del servicio: Adaptaciones realizadas a personas con discapacidad o con importantes limitaciones**

**INDICADOR: Personas usuarias que disponen de adaptaciones para el uso de la tecnología para el acceso a información o para la comunicación**

- ESTÁNDAR: El 90% de las personas que requieren adaptaciones reciben propuesta de medidas de accesibilidad para ser usuarias del servicio.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas con discapacidad o limitaciones con propuesta de medidas de accesibilidad, respecto al total de personas con discapacidad o limitaciones.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Dentro del modelo de atención personalizada el **100%** de las personas valoradas que presentan limitaciones o discapacidad han obtenido propuesta de incorporar medidas de accesibilidad, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. De éstas personas, el 54% han aceptado la medida propuesta.

## **COMPROMISO 13**

**Información a la persona usuaria, al menos trimestralmente sobre recursos sociales o sanitarios, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés.**

**INDICADOR: Personas usuarias que reciben información al menos 4 veces al año**

- ESTÁNDAR: El 95% de las personas usuarias reciben, al menos, 4 informaciones al año.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias que reciben 4 informaciones anuales sobre el total de personas usuarias del servicio.
- PERIODICIDAD: Semestral

○ VALOR ALCANZADO:

Para este cálculo hay que tener en cuenta que:

- La media de domicilios activos en este periodo es de **44.165**
- La media de suspensiones temporales es de **1.370**
- La media de ausencias es de **1.985**

Dentro de este compromiso tenemos dos tipos de contactos programados con las personas usuarias:

- Cuatro campañas definidas a lo largo del año: ola de frío, ola de calor, vacunación gripe y alergias.
- Llamadas mensuales relativas a estilos de vida saludable, que son parte del programa de actividades de envejecimiento activo desarrollado en la región: Alimentación y nutrición, seguridad vial, hábitos de sueño, etc.

El número de llamadas que las personas usuarias en activo han recibido en este periodo, viene detallado en la siguiente tabla:

**Tabla 13.1 Porcentaje de usuarios con llamada informativa**

| DOMICILIOS CONTACTADOS |               | %           |
|------------------------|---------------|-------------|
| Sin contacto           | 0             | 0,00%       |
| Con 1 contacto         | 0             | 0,00%       |
| Con 2 contactos        | 308           | 0,70%       |
| Con 3 contactos        | 654           | 1,48%       |
| Con 4 o mas contactos  | 43.203        | 97,82%      |
| <b>TOTAL</b>           | <b>44.165</b> | <b>100%</b> |

En base al cuadro reflejado en la parte superior se observa que un **97,82%** de las personas usuarias han recibido al menos 4 informaciones al año, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

Durante el año 2020 el número de llamadas realizadas ha sido de **428.188**.

En los meses de abril, mayo y septiembre la temática en las llamadas de seguimiento ha sido en relación a la pandemia. El resto de meses, se han mantenido píldoras informativas relativas al COVID 19 junto al resto de temáticas tratadas.

## **COMPROMISO 14**

### **Satisfacción de las personas participantes en actividades presenciales grupales de envejecimiento activo**

**INDICADOR:** Personas encuestadas que muestran su satisfacción con la actividad desarrollada

- ESTÁNDAR: El 95% de las personas participantes muestran su satisfacción con la actividad en la que han participado.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de participación que puntúan la actividad igual o superior a 4 sobre un total de 5.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el **100%** de las actividades el resultado de los cuestionarios de satisfacción ha superado el 4 en satisfacción general, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. Se han encuestado a 553 personas desde el 1 de enero al 15 de marzo de 2020.

Por el estado de alarma, las actividades de envejecimiento activo quedaron suspendidas desde el pasado 16 de marzo hasta el final del año.

## COMPROMISO 15

**Satisfacción general de los usuarios con el servicio de Teleasistencia que se les presta**

La encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2020 se realizó por la entidad **FEMCET (Asociación de Esclerosis Múltiple J.M. Charcot)** durante los meses de octubre y noviembre de 2020. La encuesta se realizó a 381 personas que respondieron satisfactoriamente. Dicha encuesta está disponible para su descarga.

**INDICADOR: Personas encuestadas que muestran su satisfacción con el servicio de teleasistencia.**

- ESTÁNDAR: 95% de las personas usuarias expresan su satisfacción en la encuesta de satisfacción externa anual
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias encuestadas que dan al servicio una puntuación igual o superior a 4, sobre un total de 5
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: La encuesta externa de satisfacción arrojó una puntuación global de satisfacción de 4,65 puntos sobre 5; este resultado se sitúa en la zona de satisfacción muy alta. El **97,90%** de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 4 puntos, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

En lo que va de 2020 se han recibido 51 consultas entre agradecimientos y propiamente dudas y consultas vinculadas con requisitos, informaciones de carácter general, etcétera realizadas a través del correo [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es). Ninguna de estas ha llegado a niveles de reclamación o denuncia.

Toledo, 26 de febrero de 2.020



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Bienestar Social**

Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia  
Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA**



**Año 2019**



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**



## CONTENIDO

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA ..... | 3 |
| 2. DATOS INFORMATIVOS .....                     | 3 |
| 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD .....      | 6 |

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Teleasistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Teleasistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el nº **A58/000056**.

**La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009,** que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Teleasistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012**, **AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Carta de Servicios de Teleasistencia vuelve a modificarse a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**), con el fin de ajustar algunos indicadores a las modificaciones del servicio de teleasistencia contempladas en el nuevo contrato. En el primer trimestre de 2013 se ha finalizado la licitación de la gestión del servicio y se ha producido un traspaso entre entidades: de Cruz Roja se ha traspasado el servicio a Tunstall-Televida.

La siguiente modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica en septiembre de 2016 (**Resolución de 15/09/2016, publicada en el DOCM de 21/09/2016**) aunque las modificaciones introducidas se aplican desde el año 2017. Mediante Resolución de 01/10/2018 (DOCM nº 197, 08/10/2018) se prorroga la vigencia de la actual Carta durante un año más, sobre todo teniendo en cuenta que en ese momento se está licitando un nuevo contrato de gestión para los próximos años.

La última modificación se ha publicado el pasado 8 de enero (**Resolución de 27/12/2019, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Teleasistencia**). Se trata de un importante avance ya que se exigen estándares más rigurosos de cumplimiento de los indicadores ya existentes y se añaden nuevos compromisos de calidad. Estos nuevos compromisos pretenden reflejar la evolución del servicio hacia la atención personalizada y la accesibilidad universal.

Las auditorias anuales son realizadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006. La última certificación está vigente hasta 2022.

Los datos de este informe proceden de la auditoría realizada en diciembre de 2019.



### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2019 se refiere al periodo enero-diciembre.

#### COMPROMISO 1

**Instalación ordinaria del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales la empresa prestataria del servicio.

**INDICADOR:** Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2019 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **6.472**, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de **5,19 días**.

#### COMPROMISO 2

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio.

**INDICADOR:** Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.

- ESTÁNDAR: 95% mínimo de los nuevos usuarios expresan su satisfacción
- FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión: % de encuestas con puntuación 3 o superior (de un total de 5 puntos) respecto al total de encuestas realizadas. Estas encuestas se realizan telefónicamente 5 días después de la instalación.

- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de **7.442 encuestas** de satisfacción. El dato mensual es del 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3 todos los meses, salvo en los meses de mayo, julio y agosto, que fue respectivamente del 99,87%, 99,82% y 99,52%. Considerando todo el periodo, en el **99,95%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos (sobre un total de 5 puntos), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### COMPROMISO 3

Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.

#### INDICADOR Terminales con problemas de conexión con el Centro de Atención.

- ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: el porcentaje de terminales desconectados osciló mensualmente entre el 0,53 y el 0,88%. El promedio de porcentaje mensual de terminales con avería por desconexión fue de **0,69 %** durante 2019, por lo que se cumple el compromiso.

### COMPROMISO 4

**Reparación** o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales con avería que afecta a la continuidad del servicio por desconexión

**INDICADOR: .- Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales.**

- ESTÁNDAR: 95% averías atendidas en plazo igual o inferior a 48 horas.
- FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre enero y diciembre de 2019, el **100% de las averías fueron resueltas en plazo**. El tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 19 h:03 min del mes de enero y las 23 h:08 min del mes de septiembre. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados se sitúa en **20 h:52min**

#### **COMPROMISO 5**

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

**INDICADOR: Realización de comprobaciones semestrales con otras centrales.**

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales, de las dos previstas anualmente.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Durante 2019 se han realizado **2 desvíos programados, uno a la Central de respaldo situada en Barcelona y otro a la Central de respaldo de Murcia**. El primer desvío tuvo lugar el 1 de julio, a las 11:22 h. con una duración de 84 minutos, y el segundo el 21 de octubre, a las 22:10 h, con una duración de 106 minutos. No se produjo interrupción del servicio, atendándose en total 66 llamadas de entrada, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### **COMPROMISO 6**

Atención directa al usuario con **derivación inmediata a los recursos adecuados según** la necesidad presentada.

**INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y respuesta emitida según necesidad.**

- ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **98%** de los casos
- FORMA DE CÁLCULO: % de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencia.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En 2019, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos, **con media anual de 3 min: 37 seg**. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue **todos los meses inferior a 5 minutos**. Se ha obtenido un tiempo medio de **05 min:17 seg** en la movilización de **recursos especializados (112)** y **1 min:57 seg** en la derivación a recursos **propios** de la persona usuaria.

#### **COMPROMISO 7**

**Gestión de agenda personalizada** de la persona usuaria, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.

**INDICADOR: Avisos telefónicos realizadas a los usuarios con agenda.**

- ESTÁNDAR: 95% de llamadas realizadas previstas
- FORMA DE CÁLCULO: % de avisos telefónicos realizados con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: El **99,85%** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2019, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. Se han realizado un total de **9.069 agendas personalizadas** con la finalidad de recordar citas o gestiones a las personas usuarias con este tipo de agendas. El promedio mensual es superior al **99%** todos los meses.



### COMPROMISO 8

**Seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.

**INDICADOR: Llamadas de seguimiento realizadas mensualmente.**

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento mensual realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: el número de usuarios con seguimiento supera los 39.00 todos los meses de 2019, salvo en noviembre que fueron algo más de 34.500. Entre enero y diciembre de 2019 se realizaron **499.279 llamadas de seguimiento**, alcanzando el **99,34%** respecto a la totalidad de las llamadas programadas por este concepto. Todos los meses se superó el indicador previsto.

### COMPROMISO 9

**Seguimiento domiciliario** periódico a personas usuarias con escasos contactos sociales o con perfil de vulnerabilidad.

Se planifica esta actividad anualmente, fijando los perfiles a visitar y la periodicidad y objetivos de las visitas

A lo largo de 2019 se han realizado un total de **27.997** visitas domiciliarias, 7.500 más que el año anterior. Sin embargo, no hubo una planificación de visitas como en 2018: entre Enero y Marzo se llevó a cabo un plan de choque para deshacer la lista de espera que se había generado durante el último año y medio; a partir de Abril empieza

el nuevo contrato y en verano la valoración de los usuarios para aplicar la personalización del servicio. Por todo ello no se pudo realizar una planificación anual, como el año anterior.

La distribución por provincia de las 27.977 visitas, es la siguiente:

| Provincia   | Visitas personal social |
|-------------|-------------------------|
| ALBACETE    | 4.464                   |
| CIUDAD REAL | 7.836                   |
| CUENCA      | 3.889                   |
| GUADALAJARA | 2.826                   |
| TOLEDO      | 8.972                   |

**INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias anuales realizadas según perfil elegido y planificación prevista**

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.

VALOR ALCANZADO: se han realizado 27.977 visitas.

### COMPROMISO 10

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

**INDICADOR: Relación entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.**

- ESTÁNDAR: 98% de las llamadas
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre enero y diciembre de 2019 fueron realizadas **34.350 llamadas**, que representan el **98,50% de las programadas**. Se cumple pues el estándar acordado para este indicador.

### COMPROMISO 11

**La persona usuaria recibe información** sobre recursos sociales, sanitarias, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés, al menos **trimestralmente**.

**INDICADOR: Usuarios que reciben información al menos cuatro veces al año.**

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2019 se realizaron cuatro campañas estacionales (ola de frío, ola de calor, vacunación de gripe y alergias) y otra batería de llamadas relativas a hábitos de vida saludables (alimentación y nutrición, seguridad vial, hábitos de sueño, cuidados de la

espalda, etc.). En conjunto se realizaron **320.077 llamadas**. El **96,04 %** de los hogares (40.966) recibió al menos 4 llamadas, por lo que se cumple el estándar.

| .                     | Nº de contactos | %     |
|-----------------------|-----------------|-------|
| Sin contacto          | 0               | 0     |
| Con 1 contacto        | 336             | 0.79  |
| Con 2 contactos       | 440             | 1.03  |
| Con 3 contactos       | 913             | 2.14  |
| Con 4 o más contactos | 40.966          | 96.04 |

A continuación se muestra el contenido de las llamadas:

| Nº LLAMADAS REALIZADAS                           |                                         |         |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------|
| Campañas temperaturas extremas y promoción salud | Temperaturas extremas - Ola de frío     | 30.420  |
|                                                  | Temperaturas extremas - Ola de calor    | 28.180  |
|                                                  | Habitos saludables - Alergias           | 39.015  |
|                                                  | Mitos de la Alimentación                | 27.067  |
|                                                  | La Semana Santa                         | 14.928  |
|                                                  | Habitos del Sueño                       | 10.079  |
|                                                  | Actualidad: Cambio horario              | 17.658  |
|                                                  | Hogar Seguro: Accidentes                | 1.357   |
|                                                  | Prevención de Timos y Engaños           | 13.164  |
|                                                  | Beneficios del Humor                    | 73      |
| Estilos de vida saludable                        | Uso de UCR*                             | 54.738  |
|                                                  | Evitar robos en vacaciones              | 314     |
|                                                  | Ejercicio Físico: Muévete               | 18.654  |
|                                                  | Alimentación: Prevención Intoxicaciones | 7.674   |
|                                                  | Buen uso Medicamentos                   | 24.124  |
|                                                  | Los nietos: juntos en verano            | 2.322   |
|                                                  | Historias de mayores                    | 1.196   |
|                                                  | Organización del Tiempo                 | 4.629   |
|                                                  | Prevención de caídas: El Entomo         | 24.036  |
|                                                  | Cuidado de Vista y Oído                 | 449     |
| TOTAL CLM                                        |                                         | 320.077 |

## COMPROMISO 12

**Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

La encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2019 se realizó por la entidad FEMCET (Asociación de Esclerosis Múltiple J.M. Charcot) durante los meses de septiembre-octubre de 2019. La encuesta se realizó a 381 personas que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. La encuesta tiene un Nivel de confianza del 95% y margen de error máximo del 5%. Dicha encuesta está disponible para su descarga.

### 12.1.- INDICADOR: Personas encuestadas que muestran su satisfacción por el servicio recibido.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: La encuesta externa de satisfacción arrojó una puntuación global de satisfacción de **4,58 puntos sobre 5**; este resultado se sitúa en la zona de **satisfacción muy alta**. El **98,47% de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 3 puntos**, por lo que se cumple el estándar acordado para este indicador.

Por otro lado, se recibieron **26 quejas** durante este año, de las cuales 15 fueron “no procedentes. Además se han contestado **86 consultas** a través del correo *teleasistencia@jccm.es*.

Toledo, 26 de febrero de 2.020



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Bienestar Social**

Dirección General de Atención a la Dependencia  
Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA**



**Año 2018**



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**

## CONTENIDO

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA ..... | 3 |
| 2. DATOS INFORMATIVOS .....                     | 3 |
| 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD .....      | 5 |

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Tele-Asistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200:2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el nº **A58/000056**.

**La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009,** que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Tele-Asistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera**



**edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012**, **AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Carta de Servicios de Teleasistencia vuelve a modificarse a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**), con el fin de ajustar algunos indicadores a las modificaciones del servicio de teleasistencia contempladas en el nuevo contrato. En el primer trimestre de 2013 se ha finalizado con la licitación de la gestión del servicio y se ha producido un traspaso entre entidades: de Cruz Roja se ha traspasado el servicio a Tunstall-Televida.

La última modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica en septiembre de 2016 (**Resolución de 15/09/2016, publicada en el DOCM de 21/09/2016**) aunque las modificaciones introducidas se aplican desde el año 2017. Mediante Resolución de 01/10/2018 (DOCM nº 197, 08/10/2018) se prorroga la vigencia de la actual Carta durante un año más, sobre todo teniendo en cuenta que en ese momento se está licitando un nuevo contrato de gestión para los próximos años.

Las auditorias anuales son realizadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006. La última certificación está vigente hasta 2019.

Los datos de este informe proceden de la auditoría realizada en diciembre de 2018.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2018 se refiere al periodo enero-diciembre.

#### COMPROMISO 1

**Instalación ordinaria del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales la empresa prestataria del servicio.

**INDICADOR:** Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2018 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **3.901**, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de **6,85 días**.

#### COMPROMISO 2

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio.

**INDICADOR:** Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.

- ESTÁNDAR: 95% mínimo de los nuevos usuarios expresan su satisfacción
- FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión: % de encuestas con puntuación 3 o superior (de un total de 5 puntos) respecto al total de encuestas realizadas. Estas encuestas se realizan telefónicamente 5 días después de la instalación.

- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de **4.303 encuestas** de satisfacción. El dato mensual es del 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3 todos los meses, salvo en el mes de marzo, que fue del 99,77%. Considerando todo el periodo, en el **99,98%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos (sobre un total de 5 puntos), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### COMPROMISO 3

Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.

#### INDICADOR Terminales con problemas de conexión con el Centro de Atención.

- ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: el porcentaje de terminales desconectados osciló mensualmente entre el 0,59 y el 0,86%. El promedio de porcentaje mensual de terminales con avería por desconexión fue de **0,72 %** durante 2018, por lo que se cumple el compromiso.

### COMPROMISO 4

**Reparación** o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales con avería que afecta a la continuidad del servicio por desconexión

**INDICADOR: .- Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales.**

- ESTÁNDAR: 95% averías atendidas en plazo igual o inferior a 48 horas.
- FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre enero y diciembre de 2018, el **100% de las averías fueron resueltas en plazo**, salvo una avería de septiembre en la provincia de Cuenca que llegó a superar el tiempo máximo en 74 horas. El tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 18 h: 05 min del mes de enero y las 21 h: 52 min del mes de septiembre. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados se sitúa en **19h:37min**

#### **COMPROMISO 5**

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

**INDICADOR: Realización de comprobaciones semestrales con otras centrales.**

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales, de las dos previstas anualmente.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Durante 2018 se han realizado **2 desvíos programados a la Central de respaldo situada en Barcelona**. El primer desvío tuvo lugar el 1 de agosto, a las 14:00 h. con una duración de 20 minutos, y el segundo el 30 de noviembre, a las 13:45, con una duración de 36 minutos. No se produjo interrupción del servicio, atendándose 37 llamadas de entrada, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### **COMPROMISO 6**

Atención directa al usuario con **derivación inmediata a los recursos adecuados según** la necesidad presentada.

**INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y respuesta emitida según necesidad.**

- ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **98%** de los casos
- FORMA DE CÁLCULO: % de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencia.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En 2018, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos, **con media anual de 3 min: 32 seg**. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue **todos los meses inferior a 5 minutos**. Se ha obtenido un tiempo medio de **05 min:04 seg** en la movilización de **recursos especializados (112)** y **2 min:10 seg** en la derivación a recursos **propios** de la persona usuaria.

#### **COMPROMISO 7**

**Gestión de agenda personalizada** de la persona usuaria, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.

**INDICADOR: Avisos telefónicos realizadas a los usuarios con agenda.**

- ESTÁNDAR: 95% de llamadas realizadas previstas
- FORMA DE CÁLCULO: % de avisos telefónicos realizados con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: El **99,99%** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2018, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. Se han realizado un total de **23.291 agendas personalizadas** con la finalidad de

recordar citas o gestiones a las personas usuarias con este tipo de agendas. El promedio mensual es superior al **99%** todos los meses.

#### **COMPROMISO 8**

**Seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.

#### **INDICADOR: Llamadas de seguimiento realizadas mensualmente.**

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento mensual realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: el número de usuarios con seguimiento supera los 38.500 todos los meses de 2018. Entre enero y diciembre de 2018 se realizaron **484.725 llamadas de seguimiento**, alcanzando el **99,74%** respecto a la totalidad de las llamadas programadas por este concepto. Todos los meses se superó el indicador previsto.

#### **COMPROMISO 9**

**Seguimiento domiciliario** periódico a personas usuarias con escasos contactos sociales o con perfil de vulnerabilidad.

Se planifica esta actividad anualmente, fijando los perfiles a visitar y la periodicidad y objetivos de las visitas

A finales de 2017 se planificaron visitas a 20.455 personas usuarias durante 2018. Se eligieron perfiles de riesgo y aislamiento para hacer este seguimiento específico

preventivo. Además, en todas las visitas se recuerda la importancia del uso de la UCR dentro del domicilio, tanto por la propia seguridad de la persona usuaria como por la tranquilidad de los familiares.

| Perfil de la persona usuaria                                                                                   | Objetivo de la visita                                                    | Periodicidad |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
| -Escasa red de apoyos.<br>-Riesgo de caídas.<br>-Estado emocional decaído y/o memoria-orientación deterioradas | Seguimiento específico para prevenir situaciones de riesgo y aislamiento | Anual        |

La distribución por provincia de las 20.455 visitas, es la siguiente:

| Provincia   | Visitas programadas (20.455) |
|-------------|------------------------------|
| ALBACETE    | 4.640                        |
| CIUDAD REAL | 5.129                        |
| CUENCA      | 2.557                        |
| GUADALAJARA | 1.610                        |
| TOLEDO      | 6.519                        |

**INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias anuales realizadas según perfil elegido y planificación prevista**

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.

VALOR ALCANZADO: de las 20.455 visitas programadas para 2018, se han realizado 20.179, que representan el 98,65% de las visitas programadas, superando el estándar y cumpliendo el compromiso.

### COMPROMISO 10

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

**INDICADOR: Relación entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.**

- ESTÁNDAR: 98% de las llamadas
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre enero y diciembre de 2018 fueron realizadas **36.083 llamadas**, que representan el **99,94% de las programadas**. Se cumple pues el estándar acordado para este indicador.

### COMPROMISO 11

**La persona usuaria recibe información** sobre recursos sociales, sanitarias, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés, al menos **trimestralmente**.

**INDICADOR: Usuarios que reciben información al menos cuatro veces al año.**

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- PERIODICIDAD: Anual.



- **VALOR ALCANZADO:** Entre Enero y Diciembre de 2018 se realizaron cuatro campañas estacionales (ola de frío, ola de calor, vacunación de gripe y alergias) y otra batería de llamadas relativas a hábitos de vida saludables (alimentación y nutrición, seguridad vial, hábitos de sueño, cuidados de la espalda, etc.) y otros temas (prevención de timos, hogar seguro: accidentes, declaración de la renta, cambio de horario, etc.). En conjunto se realizaron **459.957 llamadas**. El **96,04 %** de los hogares recibió al menos 4 llamadas, por lo que se cumple el estándar.

|                       | Nº de contactos | %     |
|-----------------------|-----------------|-------|
| Sin contacto          | 0               | 0     |
| Con 1 contacto        | 320             | 0.79  |
| Con 2 contactos       | 419             | 1.03  |
| Con 3 contactos       | 870             | 2.14  |
| Con 4 o más contactos | 39.031          | 96.04 |

## COMPROMISO 12

**Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

La encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2018 se realizó por la empresa Fundación DKV Integralia. durante los meses de julio-octubre de 2018. La encuesta se realizó a 380 personas que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. La encuesta tiene un Nivel de confianza del 95% y margen de error máximo del 5%. Dicha encuesta está disponible para su descarga.

### 12.1.- INDICADOR: Personas encuestadas que muestran su satisfacción por el servicio recibido.

- **ESTÁNDAR:** 95%
- **FORMA DE CÁLCULO:** % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- **PERIODICIDAD:** Anual.
- **VALOR ALCANZADO:** La encuesta externa de satisfacción arrojó una puntuación global de satisfacción de **4,60 puntos sobre 5**; este resultado se

sitúa en la zona de **satisfacción muy alta**. El **98,95% de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 3 puntos**, por lo que se cumple el estándar acordado para este indicador.

Por otro lado, se recibieron **32 quejas** durante este año, de las cuales 19 fueron “no procedentes”, y **13 agradecimientos** por el servicio prestado o por el trato del personal. Además se han contestado **95 consultas** a través del correo *teleasistencia@jccm.es*.

Toledo, 18 de Febrero de 2019



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Bienestar Social**

Dirección General de Atención a la Dependencia

Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA**



**Año 2017**



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**

## CONTENIDO

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA ..... | 3 |
| 2. DATOS INFORMATIVOS .....                     | 3 |
| 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD .....      | 5 |

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Tele-Asistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el nº **A58/000056**.

**La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009,** que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Tele-Asistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera**

**edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012**, **AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Carta de Servicios de Teleasistencia vuelve a modificarse a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**), con el fin de ajustar algunos indicadores a las modificaciones del servicio de teleasistencia contempladas en el nuevo contrato. En el primer trimestre de 2013 se ha finalizado con la licitación de la gestión del servicio y se ha producido un traspaso entre entidades: de Cruz Roja se ha traspasado el servicio a Tunstall-Televida.

La última modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica en septiembre de 2016 (**Resolución de 15/09/2016, publicada en el DOCM de 21/09/2016**) aunque las modificaciones introducidas se aplican desde el año 2017.

Las auditorias anuales son realizadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006. La última certificación está vigente hasta 2019.

Los datos de este informe proceden de la auditoría realizada en diciembre de 2017.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2017 se refiere al periodo Enero-Diciembre.

#### COMPROMISO 1

**Instalación ordinaria del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales la empresa prestataria del servicio.

**INDICADOR:** Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2017 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **4.754**, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de **6,39 días**.

#### COMPROMISO 2

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio.

**INDICADOR:** Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.

- ESTÁNDAR: 95% mínimo de los nuevos usuarios expresan su satisfacción
- FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión: % de encuestas con puntuación 3 o superior (de un total de 5 puntos) respecto al total de encuestas

realizadas. Estas encuestas se realizan telefónicamente 5 días después de la instalación.

- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de **5.386 encuestas** de satisfacción. El dato mensual es del 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3 todos los meses. Considerando todo el periodo, en el **100%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos (sobre un total de 5 puntos), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### COMPROMISO 3

Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.

#### INDICADOR Terminales con problemas de conexión con el Centro de Atención.

- ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: el porcentaje de terminales desconectados osciló mensualmente entre el 0,57 y el 1,30. El promedio de porcentaje mensual de terminales con avería por desconexión fue de **0,81 %** durante 2017, por lo que se cumple el compromiso.

### COMPROMISO 4

**Reparación** o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales con avería que afecta a la continuidad del servicio por desconexión



**INDICADOR: .- Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales.**

- ESTÁNDAR: 95% averías atendidas en plazo igual o inferior a 48 horas.
- FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2017, el **100% de las averías fueron resueltas en plazo**, salvo 1 avería en Toledo en el mes de Marzo, que se resolvió con un exceso de tiempo de 21 minutos. El tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 12h:28 min del mes de Abril y las 20 h:36 min del mes de Diciembre. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados se sitúa en **16h:58min**

#### **COMPROMISO 5**

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

**INDICADOR: Realización de comprobaciones semestrales con otras centrales.**

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales, de las dos previstas anualmente.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Durante 2017 se han realizado **2 desvíos programados a la Central de respaldo situada en Barcelona**. El primer desvío tuvo lugar el 19 de mayo, con una duración de 25 minutos, y el segundo el 23 de noviembre, con una duración de 40 minutos. No se produjo interrupción del servicio, atendándose 39 llamadas de entrada, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 6

Atención directa al usuario con **derivación inmediata a los recursos adecuados según** la necesidad presentada.

**INDICADOR:** Tiempo medio entre llamada de emergencia y respuesta emitida según necesidad.

- ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **98%** de los casos
- FORMA DE CÁLCULO: % de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencia.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En 2017, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos, **con media anual de 3 min: 22 seg.** El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue **todos los meses inferior a 10 minutos.** Se ha obtenido un tiempo medio de **04 min:45 seg** en la movilización de **recursos especializados (112)** y **2 minutos** minutos en la movilización de **recursos propios** de la persona usuaria.

## COMPROMISO 7

**Gestión de agenda personalizada** de la persona usuaria, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.

**INDICADOR:** Avisos telefónicos realizadas a los usuarios con agenda.

- ESTÁNDAR: 95% de llamadas realizadas previstas
- FORMA DE CÁLCULO: % de avisos telefónicos realizados con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.

- VALOR ALCANZADO: El **99,43%** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2017, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. Se han realizado un total de **23.683 agendas personalizadas** con la finalidad de recordar citas o gestiones a las personas usuarias con este tipo de agendas. El promedio mensual es superior al **99%** todos los meses, salvo en Julio que fue de **95,69%**.

#### COMPROMISO 8

**Seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.

**INDICADOR: Llamadas de seguimiento realizadas mensualmente.**

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento mensual realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: el número de usuarios con seguimiento supera los 38.500 todos los meses de 2017. Entre enero y diciembre de 2017 se realizaron **486.801 llamadas de seguimiento**, alcanzando el **98,03%** respecto a la totalidad de las llamadas programadas por este concepto. Todos los meses se superó el indicador previsto.

#### COMPROMISO 9

**Seguimiento domiciliario** periódico a personas usuarias con escasos contactos sociales o con perfil de vulnerabilidad.

Se planifica esta actividad anualmente, fijando los perfiles a visitar y la periodicidad y objetivos de las visitas

En 2016 se reformuló este compromiso y se decidió, para el segundo semestre 2016 y el primero de 2017, hacer una visita domiciliaria de actualización de datos a todos los usuarios del servicio con el fin de definir perfiles concretos para las visitas. Entre Enero y Junio de 2017 se realizaron 10.126 visitas de actualización y 822 en el segundo semestre, el 98,7 % del previsto.

Para el segundo semestre 2017 se planificó la realización de 11.744 intervenciones domiciliarias a personas usuarias que, por su escasa red de apoyos y/o reducida actividad de ocio, era necesario realizar un seguimiento específico con el objetivo de prevenir situaciones de aislamiento. Además, en todas las visitas se recuerda la importancia del uso de la UCR dentro del domicilio, tanto por la propia seguridad de la persona usuaria como por la tranquilidad de los familiares.

El perfil de las personas usuarias elegidas para visitar en base al objetivo: prevenir situaciones de aislamiento.

| Visitas basadas en...                                        | Perfil de la persona usuaria                                                                                                                                                                                                                                  | Objetivo de la visita                                                                                                                                              | Periodicidad |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Red de apoyo y actividades de ocio de las personas usuarias. | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Con insuficiente red de apoyos.</li> <li>-Nunca sale a la calle o lo hace esporádicamente.</li> <li>-Necesita ayuda de otra persona para moverse.</li> <li>-Vive sola y nunca realiza actividades de ocio.</li> </ul> | Seguimiento de las personas usuarias para prevenir situaciones de aislamiento y proponer actividades de ocio y/o creación de redes sociales en su entorno habitual | Anual        |

De las 11.744 visitas de seguimiento programadas para el segundo semestre, se han realizado 11.510, que representan el 98,0% de las visitas programadas

**INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias anuales realizadas según perfil elegido y planificación prevista**

- ESTÁNDAR: 95 %

- FORMA DE CÁLCULO: % de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.

VALOR ALCANZADO: de las 11.744 visitas programadas para el segundo semestre, se han realizado 11.510, que representan el 98,0% de las visitas programadas

#### COMPROMISO 10

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

**INDICADOR: Relación entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.**

- ESTÁNDAR: 98% de las llamadas
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2017 fueron realizadas **36.110 llamadas**, que representan el **99,89% de las programadas**. Se cumple pues el estándar acordado para este indicador.

#### COMPROMISO 11

**La persona usuaria recibe información** sobre recursos sociales, sanitarias, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés, al menos **trimestralmente**.

**INDICADOR: Usuarios que reciben información al menos cuatro veces al año.**

- ESTÁNDAR: 95%

- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2017 se realizaron cuatro campañas estacionales (ola de frío, ola de calor, vacunación de gripe y alergias) y otra batería de llamadas relativas a hábitos de vida saludables (alimentación y nutrición, buen uso de medicamentos, ejercicio físico, prevención de caídas, hábitos de sueño, etc.) y otros temas (prevención de timos, hogar seguro en invierno, declaración de la renta, etc.). En conjunto se realizaron **431.757 llamadas**. El **96,01 %** de los hogares recibió al menos 4 llamadas, por lo que se cumple el estándar.

## COMPROMISO 12

**Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

La encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2017 se realizó por la empresa Asproseat y PeopleVox durante los meses de julio-octubre de 2017. La encuesta se realizó a 380 personas que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. La encuesta tiene un Nivel de confianza del 95% y margen de error máximo del 5%. Dicha encuesta está disponible para su descarga.

### 12.1.- INDICADOR: Personas encuestadas que muestran su satisfacción por el servicio recibido.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: La encuesta externa de satisfacción arrojó una puntuación global de satisfacción de **4,56 puntos sobre 5**; este resultado se sitúa en la zona de **satisfacción muy alta**. El **99,21% de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 3 puntos**, por lo que se cumple el estándar acordado para este indicador.

Toledo, 12 de Enero de 2018



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Bienestar Social**

Dirección General de Atención a la Dependencia

Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA**



**Año 2016**



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**



## CONTENIDO

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA ..... | 3 |
| 2. DATOS INFORMATIVOS .....                     | 3 |
| 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD .....      | 5 |

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Tele-Asistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200:2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el nº **A58/000056**.

**La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009,** que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Tele-Asistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera**

**edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012**, **AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Carta de Servicios de Teleasistencia vuelve a modificarse a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**), con el fin de ajustar algunos indicadores a las modificaciones del servicio de teleasistencia contempladas en el nuevo contrato. En el primer trimestre de 2013 se ha finalizado con la licitación de la gestión del servicio y se ha producido un traspaso entre entidades: de Cruz Roja se ha traspasado el servicio a Tunstall-Televida.

La última modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica en septiembre de 2016 (**Resolución de 15/09/2016, publicada en el DOCM de 21/09/2016**) aunque las modificaciones introducidas se aplicarán en el año 2017.

Las auditorias anuales son realizadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006. La última certificación está vigente hasta 2019.

Los datos de este informe proceden de la auditoría realizada en diciembre de 2016.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2016 se refiere al periodo Enero-Diciembre.

#### COMPROMISO 1

**Instalación ordinaria del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales la empresa prestataria del servicio.

#### 1.1.- INDICADOR: Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2016 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **5.142**, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de **7,24 días**.

#### COMPROMISO 2

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio.

#### 2.1.- INDICADOR: Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.

- ESTÁNDAR: 95% mínimo de los nuevos usuarios expresan su satisfacción
- FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión: % de encuestas con puntuación 3 o superior (de un total de 5 puntos) respecto al total de encuestas realizadas. Estas encuestas se realizan telefónicamente 5 días después de la instalación.

- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de **5.266 encuestas** de satisfacción. El dato mensual oscila entre el 99,8% y el 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3. Considerando todo el periodo, en el **99,9%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos (sobre un total de 5 puntos), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### COMPROMISO 3

Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.

#### 3.1.- INDICADOR Terminales con problemas de conexión con el Centro de Atención.

- ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: el porcentaje de terminales desconectados osciló mensualmente entre el 0,86 y el 1,50. El promedio de porcentaje mensual de terminales con avería por desconexión fue de **1,15 %** durante 2016, por lo que se cumple el compromiso.

### COMPROMISO 4

**Reparación** o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales con avería que afecta a la continuidad del servicio por desconexión

#### 4.1.- INDICADOR: .- Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales.

- ESTÁNDAR: 95% averías atendidas en plazo igual o inferior a 48 horas.
- FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2016, el **100% de las averías fueron resueltas en plazo**, por lo que se cumple el compromiso. El tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 10h: 54 min. del mes de Mayo y las 18h: 05min de los meses de Agosto y Septiembre. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados se sitúa en 15h: 36min.

#### COMPROMISO 5

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

#### 5.1.- INDICADOR: Realización de comprobaciones semestrales con otras centrales.

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales, de las dos previstas anualmente.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Durante 2016 se han realizado **2 desvíos programados a la Central de respaldo situada en Barcelona**. El primer desvío tuvo lugar el 29/04/2016 y el segundo el 14/12/2016, ambos con una duración de 14 minutos. No se produjo interrupción del servicio, atendiéndose 81 llamadas de entrada, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### COMPROMISO 6

Atención directa al usuario con **derivación inmediata a los recursos adecuados según** la necesidad presentada.

**6.1.- INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y respuesta emitida según necesidad.**

- ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **98%** de los casos
- FORMA DE CÁLCULO: % de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencia.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En 2016, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos, **con media anual de 5 minutos**. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue **todos los meses inferior a 10 minutos**. Se ha obtenido un tiempo medio de **06:20** minutos en la movilización de **recursos especializados (112)** y **3:45** minutos en la movilización de **recursos propios** de la persona usuaria.

**COMPROMISO 7**

**Gestión de agenda personalizada** de la persona usuaria, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.

**7.1.- INDICADOR: Avisos telefónicos realizadas a los usuarios con agenda.**

- ESTÁNDAR: 95% de llamadas realizadas previstas
- FORMA DE CÁLCULO: % de avisos telefónicos realizados con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: El **99,28%** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2016, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. Se han realizado un total de **19.566 agendas personalizadas** con la finalidad de recordar citas o gestiones a las personas usuarias con este tipo de agendas. El

promedio mensual es superior al 97% todos los meses, salvo en Enero que fue de 94,5%.

#### COMPROMISO 8

**Seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.

#### 8.1.- INDICADOR: Llamadas de seguimiento realizadas mensualmente.

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento mensual realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: entre enero y diciembre de 2016 se realizaron **467.537 llamadas de seguimiento**, alcanzando el **98,71%** respecto a la totalidad de las llamadas programadas por este concepto. Todos los meses se superó el indicador previsto.

#### COMPROMISO 9

**Seguimiento domiciliario trimestral** a las personas en situación de dependencia atendidas por un cuidador no profesional. **Seguimiento bimestral** para enfermos crónicos y personas dependientes con discapacidad superior al 65%, salvo renuncia expresa.

Este compromiso ha sido reformulado en el segundo semestre del año debido a la detección de personas que querían ser visitadas fuera de estos perfiles y usuarios de estos perfiles que no deseaban las visitas. Por tanto sólo se han realizado y medido en el primer semestre del años 2016.



Para el segundo semestre se decidió hacer una visita domiciliaria de actualización de datos a todos los usuarios del servicio, con el fin de definir perfiles concretos para las visitas. Esta actualización alcanza el segundo semestre de 2016 y el primero de 2017. De Junio a Diciembre se realizaron **24.788 visitas de actualización**, el 69% del previsto hasta Junio de 2017.

**9.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias trimestrales realizadas a personas usuarias en situación de dependencia con cuidador no profesional.**

- ESTÁNDAR: 98 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: durante el primer semestre de 2016 se realizaron **5.338 visitas** a los usuarios en situación legal de dependencia con cuidador no profesional, que representan el 9% de los usuarios de teleasistencia. En todas las provincias y para ambos trimestres se alcanza el **100%**, superando el valor estándar.

**9.2.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias bimestrales realizadas a personas con enfermedad crónica y a personas en situación de dependencia con discapacidad reconocida superior al 65%.**

- ESTÁNDAR: 98 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Se supera el estándar en los tres bimestres, realizando **3.392 visitas, el 100% previsto.**

**COMPROMISO 10**

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

**10.1.- INDICADOR: Relación entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.**

- ESTÁNDAR: 98% de las llamadas
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2016 fueron realizadas **37.209 llamadas**, que representan el **99,61% de las programadas**. Se cumple pues el estándar acordado para este indicador.

**COMPROMISO 11**

**La persona usuaria recibe información** sobre recursos sociales, sanitarias, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés, al menos **trimestralmente**.

**11.1.- INDICADOR: Usuarios que reciben información al menos cuatro veces al año.**

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2016 se realizaron cuatro campañas estacionales (ola de frío, ola de calor, vacunación de gripe y alergias) y otra batería de llamadas relativas a hábitos de vida saludables (alimentación y nutrición, buen uso de medicamentos, ejercicio físico, prevención de caídas, hábitos de sueño, etc.) y otros temas (prevención de timos, hogar seguro en invierno, declaración de la renta, etc.). En conjunto se realizaron **406.158 llamadas**. El **95,03 %** de los hogares recibió al menos 4 llamadas, por lo que se cumple el estándar.

## COMPROMISO 12

**Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

### 12.1.- INDICADOR: Personas encuestadas que muestran su satisfacción por el servicio recibido.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: la encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2016 arrojó una puntuación global de satisfacción de **4,65 puntos sobre 5**; este resultado se sitúa en la zona de **satisfacción muy alta**. El **99,74% de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 3 puntos**, por lo que se cumple el estándar acordado para este indicador.

Toledo, 14 de Febrero de 2017



**Consejería de Bienestar Social**

Dirección General de Atención a la Dependencia  
Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA**



**Año 2015**



## CONTENIDO

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| 1.- OBJETO. NORMA DE REFERENCIA.....        | 3 |
| 2.- DATOS INFORMATIVOS.....                 | 3 |
| 3.- EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD ..... | 5 |

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Tele-Asistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el nº **A58/000056**.

**La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009,** que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Tele-Asistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera**

**edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012, AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La última modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**).

Las auditorias son ejecutadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2015 se refiere al periodo Enero-Diciembre 2015.

#### COMPROMISO 1

**Instalación ordinaria del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales la empresa prestataria del servicio.

##### 1.1.- INDICADOR: Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- o ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- o FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2015 el número de instalaciones realizadas en la región fue de 3.996, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de 7,7 días.

#### COMPROMISO 2

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio.

##### 2.1.- INDICADOR: Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.

- o ESTÁNDAR: 95% mínimo de los nuevos usuarios expresan su satisfacción
- o FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión: % de encuestas con puntuación 3 o superior (de un total de 5 puntos) respecto al total de encuestas realizadas. Estas encuestas se realizan telefónicamente 5 días después de la instalación.



- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de 4.185 encuestas de satisfacción. El dato mensual oscila entre el 99,8% y el 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3. Considerando todo el periodo, en el **99,9%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos (sobre un total de 5 puntos), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### COMPROMISO 3

Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.

#### 3.1.- INDICADOR: Número de averías en los terminales instalados que impiden la comunicación con el Centro de Atención / nº total de terminales.

- o ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- o FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con retraso en la llamada de autochequeo mensual respecto del nº total de terminales activos.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: el promedio de porcentaje mensual de llamadas de autotest retrasadas o no efectuadas fue de **4,65 %** durante 2015, por lo que se cumple el compromiso.

### COMPROMISO 4

**Reparación** o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales con avería que afecta a la continuidad del servicio por desconexión

**4.1.- INDICADOR: Porcentaje de averías detectadas, que afecten a la continuidad del servicio, atendidas en plazo.**

- o ESTÁNDAR: 95% atendidas en plazo igual o inferior a 48 horas.
- o FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2015, el **98,9% de las averías fueron resueltas en plazo**, por lo que se cumple el compromiso. El tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 12h:49 min. del mes de Abril y las 39 h:18min. del mes de Enero. Durante el mes de Enero no se alcanzó el estándar previsto (88,4%) definiéndose un plan correctivo que fue eficaz ya en Febrero.

**COMPROMISO 5**

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

**5.1.- INDICADOR: Realización de comprobaciones semestrales con otras centrales.**

- o ESTÁNDAR: 100%
- o FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales, de las dos previstas anualmente.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: Durante 2015 se han realizado **2 desvíos programados a la Central de respaldo situada en Barcelona**. El primer desvío (24/04/2015) tuvo una duración de 30 minutos y el segundo (20/11/2015) duró 120 minutos. No se produjo interrupción del servicio, atendándose las 14 llamadas de entrada, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 6

Atención directa al usuario con **derivación inmediata a los recursos adecuados según** la necesidad presentada.

### 6.1.- INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y respuesta emitida según necesidad.

- o ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **98%** de los casos
- o FORMA DE CÁLCULO: % de respuestas emitidas que no superan los 10 minutos respecto del total de llamadas de emergencia.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: En 2015, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos, **con media anual de 4 minutos**. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue **todos los meses inferior o igual a 5 minutos**. En enero, julio y diciembre fue de 3 minutos.

## COMPROMISO 7

**Gestión de agenda personalizada** de la persona usuaria, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.

### 7.1.- INDICADOR: Avisos telefónicos realizadas a los usuarios con agenda.

- o ESTÁNDAR: 95% de llamadas realizadas previstas
- o FORMA DE CÁLCULO: % de avisos telefónicos realizados con respecto al total de llamadas a realizar.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: El **96,48 %** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2015, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El

promedio mensual es superior al 95% todos los meses, salvo en Abril, Mayo y Junio que es ligeramente inferior.

#### COMPROMISO 8

**Seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.

#### 8.1.- INDICADOR: Llamadas de seguimiento realizadas mensualmente.

- o ESTÁNDAR: 95 %
- o FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento mensual realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: entre enero y diciembre de 2015 se realizaron 412.806 llamadas de seguimiento que suponen el **99,1 %** de las llamadas programadas. Todos los meses se superó el indicador previsto.

#### COMPROMISO 9

**Seguimiento domiciliario trimestral** a las personas en situación de dependencia atendidas por un cuidador no profesional. **Seguimiento bimestral** para enfermos crónicos y personas dependientes con discapacidad superior al 65%, salvo renuncia expresa.

#### 9.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias trimestrales realizadas a personas usuarias en situación de dependencia con cuidador no profesional.

- o ESTÁNDAR: 98 %

- o FORMA DE CÁLCULO: % de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: durante 2015 se realizaron 11.664 visitas a los usuarios en situación legal de dependencia con cuidador no profesional, que representan el 9% de los usuarios de teleasistencia. El **estándar de 98% se alcanza para el primer trimestre de 2015 pero no para los tres siguientes**. Esta desviación es debida a que simultáneamente se ha tenido que pasar un baremo específico de identificación de enfermos crónicos a los 8.628 usuarios que se han incorporado al servicio de teleasistencia desde junio de 2013. El estándar se cumple sobradamente en las provincias de Ciudad Real y Toledo todos los trimestres (99,8% en ambas), pero no se alcanza en las otras tres provincias, salvo en uno (Albacete y Cuenca) o dos (Guadalajara) de los trimestres.

**9.2.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias bimestrales realizadas a personas con enfermedad crónica y a personas en situación de dependencia con discapacidad reconocida superior al 65%.**

- o ESTÁNDAR: 98 %
- o FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: este indicador se mide en 2015 para los dos últimos bimestres del año (sept-oct y nov-dic), ya que hasta septiembre se realiza la baremación de las altas desde 2013 para identificar a los enfermos crónicos y, de ellos, quienes quieren ser visitados (el 16%). **Se supera el estándar en el primer bimestre (99,12%) pero no en el segundo (94,60%)**. Ciudad Real, Guadalajara y Toledo alcanzan el estándar durante los dos bimestres considerados (100% en las dos primeras provincias y 99,6 en Toledo). Sin embargo Albacete y Cuenca no, especialmente en el último bimestre.

**COMPROMISO 10**

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

**10.1.- INDICADOR: Relación entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.**

- o ESTÁNDAR: 98% de las llamadas
- o FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2015 fueron realizadas 33.320 llamadas, que representan el **99,8% de las programadas**. Se cumple pues el estándar acordado para este indicador.

**COMPROMISO 11**

**La persona usuaria recibe información** sobre recursos sociales, sanitarias, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés, al menos **trimestralmente**.

**11.1.- INDICADOR: Usuarios que reciben información al menos cuatro veces al año.**

- o ESTÁNDAR: 95%
- o FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2015 se realizaron cuatro campañas estacionales (ola de frío, ola de calor, vacunación de gripe y alergias) y otra batería de llamadas relativas a hábitos de vida saludables (alimentación y nutrición, buen uso de medicamentos, ejercicio físico, prevención de caídas, hábitos de sueño, etc.) y otros temas (prevención de timos, hogar seguro en invierno, declaración de la renta, etc.). En conjunto se realizaron 397.798. El **95,63 %** de los hogares recibió 4 o más llamadas.

## COMPROMISO 12

**Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

**12.1.- INDICADOR:** Personas encuestadas que muestran su satisfacción por el servicio recibido.

- o ESTÁNDAR: 95%
- o FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: la encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2015 arrojó una puntuación global de satisfacción de 4,53 puntos sobre 5. El **99,1% de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 3 puntos**, por lo que se cumple el estándar acordado para este indicador. De hecho, el **96,5% de los encuestados dio una puntuación de 4 o superior**.

Toledo, 26 de Febrero de 2016



**Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales**

Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes  
Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIOS TELEASISTENCIA**



**Año 2014**





## CONTENIDO

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| 1.- OBJETO. NORMA DE REFERENCIA.....        | 3 |
| 2.- DATOS INFORMATIVOS.....                 | 3 |
| 3.- EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD ..... | 5 |

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Tele-Asistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el **nº A58/000056**.

**La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009**, que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

TELEASISTENCA

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Tele-Asistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012, AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La última modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**).

Las auditorias son ejecutadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006.

### **3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD**

La evaluación de este año 2014 se refiere al periodo Enero 2014-Noviembre 2014. La anterior auditoría se realizó en Enero de 2014,

#### **COMPROMISO 1**

**Instalación ordinaria del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales la empresa prestataria del servicio.

#### **1.1.- INDICADOR: Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.**

TELEASISTENCA

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Noviembre de 2014 el número de instalaciones realizadas en la región fue de 3.374, realizando el **99,9%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de 7,7 días.

## **COMPROMISO 2**

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio.

### **2.1.- INDICADOR: Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.**

- ESTÁNDAR: 95% mínimo de usuarios satisfechos
- FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión: % de encuestas con puntuación 3 o superior (de un total de 5 puntos) respecto al total de encuestas realizadas.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de 3.179 encuestas de satisfacción. Se trata de encuestas telefónicas a los 5 días de la instalación del terminal. El dato mensual oscila entre el 99,4% y el 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3. Considerando todo el periodo, en el **99,9%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos (sobre un total de 5 puntos), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

TELEASISTENCA

### COMPROMISO 3

Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.

#### 3.1.- INDICADOR: Número de averías en los terminales instalados que impiden la comunicación con el Centro de Atención / nº total de terminales.

- ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con retraso en la llamada de autochequeo mensual respecto del nº total de terminales activos.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: el promedio de porcentaje mensual de llamadas de autotest retrasadas o no efectuadas fue de **1,45 %** durante 2014, por lo que se cumple el compromiso.

### COMPROMISO 4

**Reparación** o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en el plazo máximo de 48 horas.

#### 4.1.- INDICADOR: Porcentaje de averías detectadas, que afecten a la continuidad del servicio, atendidas en plazo.

- ESTÁNDAR: 95% atendidas en plazo igual o inferior a 48 horas.
- FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Noviembre de 2014, el **98% de las averías fueron resueltas en plazo**, por lo que se cumple el compromiso. El

TELEASISTENCA

tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 15h 09 min. del mes de Mayo y las 30 h:47 min. del mes de Octubre.

#### COMPROMISO 5

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

##### 5.1.- INDICADOR: Realización de 2 comprobaciones anuales con otras centrales.

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Durante 2014 se han realizado **6 desvíos programados a la Central de respaldo situada en Barcelona, sin producirse interrupción** en el servicio por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### COMPROMISO 6

Atención directa al usuario con **respuesta inmediata adecuada** a la necesidad presentada e información inmediata a las personas de referencia (familiares o personas de contacto).

##### 6.1.- INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y actuación inmediata emitida según necesidad.

- ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **98%** de los casos

TELEASISTENCA

- FORMA DE CÁLCULO: % de respuestas emitidas que no superan los 10 minutos respecto del total de llamadas de emergencias.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En 2014, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue todos los meses **inferior o igual a 4 minutos..**

### COMPROMISO 7

**Gestión de agenda personalizada** de la persona usuaria, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.

#### 7.1.- INDICADOR: Avisos telefónicos realizadas a los usuarios con agenda.

- ESTÁNDAR: 95% de llamadas realizadas previstas
- FORMA DE CÁLCULO: % de avisos telefónicos realizados con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: El **99,6%** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2014, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El promedio mensual es del 100% todos los meses, salvo en Febrero y Julio, aunque el promedio fue superior al 98%,

### COMPROMISO 8

**Seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.

**8.1.- INDICADOR: Porcentaje de llamadas de seguimiento realizadas mensualmente.**

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento mensual realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: entre enero y noviembre de 2014 se realizaron 419.732 llamadas de seguimiento que suponen el **95,7%** de las llamadas programadas (coincide con media mensual). Aún así, hay tres meses en los que el indicador es inferior al 95%: enero (93,9%), junio (93,9%) y octubre (83,0%).

**COMPROMISO 9**

**Seguimiento domiciliario trimestral** a las personas en situación de dependencia atendidas por un cuidador no profesional. **Seguimiento bimestral** para enfermos crónicos y personas dependientes con discapacidad superior al 65%, salvo renuncia expresa.

**9.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias trimestrales realizadas a personas usuarias en situación de dependencia con cuidador no profesional.**

- ESTÁNDAR: 98 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: la identificación de los usuarios y la operativa de estas visitas se terminó de fijar en abril de 2014. Entre mayo y noviembre se realizaron 10.254 visitas a usuarios en situación legal de dependencia con cuidador no profesional. El estándar de 98% se alcanza para los dos trimestres completos que han podido considerarse en 2014: el segundo (junio-julio-agosto) y el tercer trimestre (septiembre-oct-noviembre). Aún así, a

TELEASISTENCA



lo largo del 2014 se produce una acumulación de visitas pendientes debido a las dificultades para encontrar un horario idóneo para fijar la visita con los cuidadores o hijos, la resistencia por parte de los cuidadores para la visita o su rechazo directo.

**9.2.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias bimestrales realizadas a personas con enfermedad crónica y a personas en situación de dependencia con discapacidad reconocida superior al 65%.**

- ESTÁNDAR: 98 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: este indicador no ha podido medirse en 2014, dada la complejidad de identificar a los usuarios de teleasistencia con la condición de “enfermo crónico” y delimitar la enfermedad crónica. Una vez delimitado el concepto de enfermo crónico, y a los afectados ya en 2015 se inician estas visitas.

**COMPROMISO 10**

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

**10.1.- INDICADOR: Porcentaje entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.**

- ESTÁNDAR: 98%
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- PERIODICIDAD: Anual

TELEASISTENCA

- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Noviembre de 2014 fueron programadas 25.309 llamadas de finalización de ausencia, de las cuales se han realizado 25.2288, el 99,7%. Se cumple pues el estándar acordado para este indicador.

### **COMPROMISO 11**

**Información** sobre recursos sociales, sanitarias, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés, al menos **trimestralmente**.

**11.1.- INDICADOR:** Usuarios que reciben información al menos cuatro veces al año.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO I: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Noviembre de 2014 se realizaron cuatro campañas estacionales (ola de frío, ola de calor, vacunación de gripe y alergias) y otra batería de llamadas relativas a hábitos de vida saludables (alimentación y nutrición, seguridad vial y hábitos de sueño). En conjunto se realizaron 349.128 llamadas que fueron recibidas por 38.771 usuarios. El **91,20%** de los hogares recibió 4 o más llamadas y el 7,75 % recibió 3 o menos llamadas de esta índole.

### **COMPROMISO 12**

**Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

**12.1.- INDICADOR:** Usuarios que muestran su satisfacción por el servicio recibido.

- ESTÁNDAR: 95%

TELEASISTENCA

- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: en el verano de 2014 se realizó una encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia que arrojó una puntuación global de satisfacción de 4,53 puntos sobre 5. El **98,9%** de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 3 puntos, por lo que se cumple el estándar acordado para este indicador. De hecho, el 95,3% de los encuestados dio una puntuación de 4 o superior.

Toledo, 11 de Febrero de 2015



**Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales**

Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes  
Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIOS TELEASISTENCIA**



**Año 2013**



## CONTENIDO

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| 1.- OBJETO. NORMA DE REFERENCIA.....        | 3 |
| 2.- DATOS INFORMATIVOS.....                 | 3 |
| 3.- EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD ..... | 5 |

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Tele-Asistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el **nº A58/000056**.

**La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009**, que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

TELEASISTENCA

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Tele-Asistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012, AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Las auditorias son ejecutadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006.

Durante 2013 se producen un cambio de proveedor del Servicio público de Teleasistencia. El 31 de Mayo deja de prestarlo Cruz Roja Española y pasa a la nueva empresa contratada Tunstall-Televida.

El cambio de proveedor significó que durante el mes de Mayo no se midieran ni se aplicaran los indicadores de calidad, además desde finales de Abril no se aceptaron nuevas altas. Todo ello ha hecho que la medición de los indicadores correspondientes a este año 2013 se refiera exclusivamente al segundo semestre (Junio a Octubre).

También durante 2013 se modifica la Carta de Servicios, aunque su publicación se produce ya empezado el año 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**).

TELEASISTENCA

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2013 se refiere al segundo semestre, dado el cambio de proveedor que se produjo en Mayo. Además, con la nueva empresa contratada Tunstall-Televida se utilizan ya los indicadores reflejados en la modificación de la Carta de Servicio, publicada en Enero de 2014.

#### COMPROMISO 1

**Instalación ordinaria del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales la empresa prestataria del servicio.

#### 1.1.- INDICADOR: Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- o ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- o FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2013, el número de instalaciones realizadas en la región fue de 2.628, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de 7 días.

#### COMPROMISO 2

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio.

TELEASISTENCA



### 2.1.- INDICADOR: Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.

- o ESTÁNDAR: 95% mínimo de usuarios satisfechos
- o FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión: % de encuestas con puntuación 3 o superior (de un total de 5 puntos) respecto al total de encuestas realizadas.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre se realizó la encuesta a los nuevos usuarios de Noviembre y Diciembre. De los 684 encuestados, en el **95,91%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### COMPROMISO 3

Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.

### 3.1.- INDICADOR: Número de averías en los terminales instalados que impiden la comunicación con el Centro de Atención / nº total de terminales.

- o ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- o FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con retraso en la llamada de autochequeo mensual respecto del nº total de terminales activos.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: el promedio de porcentaje mensual de llamadas de autotest retrasadas o no efectuadas fue de 3,66% en el segundo semestre de 2013, por lo que se cumple el compromiso.

TELEASISTENCA

#### COMPROMISO 4

**Reparación** o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en el plazo máximo de 48 horas.

**4.1.- INDICADOR:** Porcentaje de averías detectadas, que afecten a la continuidad del servicio, atendidas en plazo.

- o ESTÁNDAR: 95% atendidas en plazo igual o inferior a 48 horas.
- o FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2013, todas las averías fueron resueltas en plazo. Esto supone un **100%** de cumplimiento, por lo que se cumple el compromiso.

#### COMPROMISO 5

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

**5.1.- INDICADOR:** Realización de 2 comprobaciones anuales con otras centrales.

- o ESTÁNDAR: 100%
- o FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2013 se han efectuado dos desvíos a **centrales de respaldo en dos ocasiones, sin producirse**

TELEASISTENCA

**interrupción** en el servicio (9 de Agosto y 22 de octubre), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### **COMPROMISO 6**

Atención directa al usuario con **respuesta inmediata adecuada** a la necesidad presentada e información inmediata a las personas de referencia (familiares o personas de contacto).

##### **6.1.- INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y actuación inmediata emitida según necesidad.**

- o ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **98%** de los casos
- o FORMA DE CÁLCULO: % de respuestas emitidas que no superan los 10 minutos respecto del total de llamadas de emergencias.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue todos los meses **inferior a 5 minutos..**

#### **COMPROMISO 7**

**Gestión de agenda personalizada** de la persona usuaria, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.

##### **7.1.- INDICADOR: Avisos telefónicos realizadas a los usuarios con agenda.**

- o ESTÁNDAR: 95% de llamadas realizadas previstas
- o FORMA DE CÁLCULO: % de avisos telefónicos realizados con respecto al total de llamadas a realizar.
- o PERIODICIDAD: Anual.

TELEASISTENCA

- o VALOR ALCANZADO: El **94,68%** del total de agendas previstas han sido atendidas en el segundo semestre del 2013, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### **COMPROMISO 8**

**Seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.

##### **8.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias.**

- o ESTÁNDAR: 95 %
- o FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: entre junio y diciembre se han realizado un total de 231.970 llamadas de seguimiento de las 235.739 previstas, lo que supone el **98,4%** de las llamadas programadas. La media mensual en este periodo ha sido del **94,95%**, por lo que se cumple el compromiso.

#### **COMPROMISO 9**

**Seguimiento domiciliario trimestral** a las personas en situación de dependencia atendidas por un cuidador no profesional. **Seguimiento bimestral** para enfermos crónicos y personas dependientes con discapacidad superior al 65%, salvo renuncia expresa.

##### **9.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias bimestrales realizadas a personas usuarias en situación de dependencia con cuidador no profesional.**

- o ESTÁNDAR: 98 %

TELEASISTENCA

- o FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: este indicador no ha podido medirse en el segundo semestre de 2013 debido a dificultades operativas, resueltas ya para 2014, año en el que se inicia este compromiso y este indicador, tras la publicación de la nueva Carta de Servicio.

**9.2.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias trimestrales realizadas a personas con enfermedad crónica y a personas en situación de dependencia con discapacidad reconocida superior al 65%.**

- o ESTÁNDAR: 98 %
- o FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: este indicador no ha podido medirse en el segundo semestre de 2013 debido a dificultades operativas, resueltas ya para 2014, año en el que se inicia este compromiso y este indicador, tras la publicación de la nueva Carta de Servicio.

**COMPROMISO 10**

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

**10.1.- INDICADOR: Porcentaje entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.**

- o ESTÁNDAR: 98%

TELEASISTENCA

- o FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- o PERIODICIDAD: Anual
- o VALOR ALCANZADO: Entre Junio y Diciembre de 2013 fueron programadas 12.861 llamadas de comprobación de regresos, de las cuales se han realizado 12.498, el 97,18%. La media mensual durante este periodo ha sido de 97,11%, ligeramente inferior al estándar previsto, dados los meses de transición para el cambio de entidad prestadora. De hecho, durante Noviembre y Diciembre se alcanzaron porcentajes del 98,80% y 98,66%, superiores al estándar, reanudándose el cumplimiento del compromiso.

#### **COMPROMISO 11**

**Información** sobre recursos sociales, sanitarias, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés, al menos **trimestralmente**.

**11.1.- INDICADOR: Usuarios que reciben información al menos cuatro veces al año.**

- o ESTÁNDAR: 95%
- o FORMA DE CÁLCULO I: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: Entre Junio y Diciembre de 2013 se realizaron dos campañas de difusión entre los usuarios: información sobre temperaturas extremas en verano (ola de calor) y campaña sobre la vacunación de la gripe. En el primer caso se alcanza al 88.02% de los usuarios, dado que no se tiene aún un ajuste entre el nº de llamadas programadas y el nº de domicilios en alta volcados del anterior prestador. Ya para la campaña de la gripe (noviembre y diciembre) se alcanza al 97,37% de los usuarios.

#### **COMPROMISO 12**

**Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

**12.1.- INDICADOR: Usuarios que muestran su satisfacción por el servicio recibido.**

- o ESTÁNDAR: 95%
- o FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- o PERIODICIDAD: Anual.
- o VALOR ALCANZADO: este indicador se pospone a 2014 dado el cambio de proveedor y la necesidad de que los usuarios lleven un año recibiendo el servicio con el nuevo prestador para poder evaluarlo adecuadamente.

Toledo, 4 de Febrero de 2014

## **CARTA DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA**

Aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y  
Asuntos Sociales  
(D.O.C.M. nº 229 de 23-11-2011)

### **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS**

**PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 30 DE JUNIO  
DEL AÑO 2012**

| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                          | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                                               | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Instalación del terminal en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que se reciba la resolución favorable.                                              | 98% mínimo de instalaciones realizadas dentro de los 15 días siguientes a la resolución. | 100%.<br>Se ha realizado un total de 2.148 instalaciones. El tiempo medio de instalación ha sido de 9 días.                                                                                                    |
| 2. Satisfacción en la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio. Obtención de 3 sobre 5 en la encuesta.                             | 95% de personas usuarias satisfechas.                                                    | MEDICIÓN ANUAL                                                                                                                                                                                                 |
| 3. Reparación o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en el plazo máximo de 48 horas.                         | 95% mínimo de respuesta en menos de 48 horas ante averías.                               | 100%.<br>Se han producido 1.419 averías. Todas se han solucionado en plazo. El tiempo medio de resolución ha sido de 32 h.; el 69,3% se han resuelto en menos de 24 horas y el 30,7% restante entre 24 y 48 h. |
| 4. Prestación ininterrumpida del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.                               | 100%                                                                                     | 100%.<br>Se ha efectuado desvío a otras centrales en dos ocasiones, sin producirse interrupción en el servicio.                                                                                                |
| 5. Realización de llamadas telefónicas semanales por motivos concretados en agenda o por razones de cortesía y seguimiento, salvo renuncia de la persona usuaria. | 95% de llamadas telefónicas realizadas en plazo.                                         | 100%.<br>Se ha efectuado el total de llamadas a realizar, 149.556.                                                                                                                                             |
| 6. Visitas domiciliarias mensuales para seguimiento y evaluación de la situación de la persona usuaria, excepto en los casos de renuncia expresa.                 | 98% de visitas realizadas.                                                               | 98,58%.<br>Se ha realizado un total de 48.381 visitas de las 49.079 previstas.                                                                                                                                 |



| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                                 | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                                             | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Control del regreso al domicilio de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.                                            | 98% de regresos comprobados.                                                           | 100%.<br>Se han producido 16.359 ausencias. En el 74,92% de los casos las personas usuarias comunicaron el regreso. Del 25,08% restante se ha comprobado su regreso en tiempo inferior a 24 horas.  |
| 8. Información inmediata a las personas de referencia (familiares o personas de contacto) ante cualquier emergencia detectada y realización de un seguimiento posterior. | En el 100% de los casos el tiempo medio no será superior a 10 minutos.                 | 98,6%.<br>Del 1,4% restante, se ha superado los 12 minutos en el 0,78% de las emergencias, lo que se considera rango normal (hasta el 2%).                                                          |
|                                                                                                                                                                          | En el 95% de llamadas tipificadas como emergencia, se realizará seguimiento posterior. | Del total de los casos tipificados como emergencia (4.055) se ha realizado seguimiento en el 99,14%; en el 0,86% no procedía seguimiento.                                                           |
| 9. Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) cada 15 días.                                                         | 98% de autotest realizados en plazo.                                                   | 96,35%.<br>Del nº total de autotest (407.883), los realizados en plazo han sido 392.976.<br>El porcentaje alcanzado se encuentra dentro del umbral habitual de consecución (entre el 96% y el 98%). |



**Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales**

Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes

Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

## **CARTA DE SERVICIOS TELEASISTENCIA**



**Servicio de Recursos, Servicios y Programas**

**Dirección General de Mayores, Personas con  
Discapacidad y Dependientes**

**Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales**

**2º Semestre – Año 2012**

## Contenido

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| 1.- OBJETO. NORMA DE REFERENCIA .....       | 3 |
| 2.- DATOS INFORMATIVOS.....                 | 3 |
| 3.- EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD ..... | 5 |

TELEASISTENCA

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Tele-Asistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15-12-2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias del mismo de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Como consecuencia de la aparición de una norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, **es Certificada el 19-12-2008 y nº A58/000056.**

**Una segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04-11-2009,** que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15-12-2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

De nuevo, convirtiéndose en un actividad regular de periodicidad anual, la Carta es auditada el 03 de Diciembre de 2010, resultando un informe correcto.

TELEASISTENCA

Ante los nuevos requerimientos que se han establecido en la prestación de Tele-Asistencia, con el objeto de mejorar la atención de las personas usuarias, se hace necesaria la actualización de la citada Carta de Servicios y se realiza la **tercera edición aprobada por resolución de 16-11-2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

**Con fecha 5-12-2012, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), después de haber comprobado el servicio y el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la Carta de Servicios para el Servicio de Tele-Asistencia es conforme con la UNE 93200, manteniendo vigente el certificado de calidad.**

Las auditorias son ejecutadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO 1

**Instalación del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que se reciba la Resolución Favorable.

#### 1.1.- INDICADOR: Porcentaje de instalaciones realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2012, el número de instalaciones realizadas en la región fue de 1.923, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de 9 días.

#### COMPROMISO 2

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio. Obtención de 3 sobre 5 en la encuesta.

#### 2.1.- INDICADOR: Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión.
- PERIODICIDAD: Anual

TELEASISTENCA

- VALOR ALCANZADO: En el año 2012, de las 4.256 encuestas realizadas, en el **99,98%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### COMPROMISO 3

**Reparación** o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en el plazo máximo de 48 horas.

#### 3.1.- INDICADOR: Porcentaje de averías detectadas, que afecten a la continuidad del servicio, atendidas en plazo.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio, atendidas en plazo, respecto al total de averías que afectan a la continuidad del servicio.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2012, el número total de averías fue de 2.336 y todas ellas fueron resueltas dentro del plazo de 48 horas, excepto 2. Esto supone un **99,91%** de cumplimiento, por lo que se cumple el compromiso.

El tiempo medio de resolución ha sido de 30,5 horas, siendo el 73,20% resueltas en menos de 24 horas; el 26,71% entre 24 y 48 horas y el 0,09 restante, en más de 48 horas.

#### COMPROMISO 4

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

##### 4.1.- INDICADOR: Realización de comprobaciones semestrales con otras centrales.

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2012 se han efectuado las pruebas preventivas de **respaldo entre centrales en dos ocasiones, sin producirse interrupción** en el servicio, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

#### COMPROMISO 5

Realización de llamadas telefónicas **semanales** por motivos concretados en agenda o por razones de cortesía y **seguimiento**, salvo renuncia de la persona usuaria.

##### 5.1.- INDICADOR: Porcentaje de llamadas telefónicas realizadas.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: N° de llamadas realizadas con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: El **100%** de las agendas a realizar han sido atendidas en el segundo semestre del 2012, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

TELEASISTENCA



## COMPROMISO 6

**Visitas domiciliarias** mensuales para seguimiento y evaluación de la situación de la persona usuaria, excepto en los casos de renuncia expresa.

### 6.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias.

- ESTÁNDAR: 98%
- FORMA DE CÁLCULO: N° de visitas realizadas con respecto al total de visitas a realizar.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de 46.811 visitas de las 47.284 previstas, lo que supone un cumplimiento del **98,99%**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 7

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

### 7.1.- INDICADOR: Porcentaje entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.

- ESTÁNDAR: 98%
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre del 2012 han sido comunicadas 18.820 ausencias, de las cuales el 22,95% (4319 personas) no comunicaron el regreso, pero se ha comprobado su retorno en tiempo inferior a 24 horas en el **100%** de los casos.

TELEASISTENCA

## COMPROMISO 8

**Información inmediata** a las personas de referencia (familiares o personas de contacto) ante cualquier **emergencia** detectada y realización de un seguimiento posterior.

### 8.1.- INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y contacto con personas de referencia.

- ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **100%** de los casos (Se contabilizará a partir de la llamada realizada al 112)
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas tras emergencia respecto del total de emergencias.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: En el **99,66** % de los casos se ha contactado con las personas de referencia en menos de 10 minutos; se han superado los 12 minutos en el 0,34% de las emergencias, considerando rango normal producido por incidencias ajenas al servicio.

### 8.2.- INDICADOR: Porcentaje de llamadas de seguimiento.

- ESTÁNDAR: 95% de las tipificadas como emergencia.
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento realizadas respecto del total de emergencias detectadas.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2012, del total de los casos tipificados como emergencia (3.674), se ha realizado seguimiento en el **100%** de los casos en los que procedía realizarlo.

TELEASISTENCA

## COMPROMISO 9

Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) cada 15 días.

**9.1.- INDICADOR: Porcentaje de autotest realizados en plazo** (Los datos obtenidos se referirán a equipos que no realizan en plazo el autotest por motivos de avería o fallo de batería, y no incluyen caídas de red eléctrica o telefónica, o cambios de operador de telefonía sin aviso previo)

- ESTÁNDAR: 98%
- FORMA DE CÁLCULO I: % de autotest realizados en plazo respecto al total de autotest.
- FORMA DE CÁLCULO II: Registro de mediciones automáticas.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre del 2012 se ha recibido el **98,18** % de los autotest esperados en el plazo de 15 días.

Toledo, 08 de marzo de 2013.

TELEASISTENCA

## **CARTA DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA**

Aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y  
Asuntos Sociales  
(D.O.C.M. nº 229 de 23-11-2011)

### **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS**

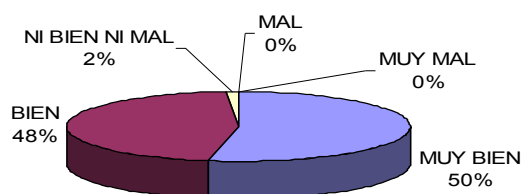
**PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO Y EL 31 DE DICIEMBRE  
DEL AÑO 2011**

| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                          | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                                               | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Instalación del terminal en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que se reciba la resolución favorable.                                              | 98% mínimo de instalaciones realizadas dentro de los 15 días siguientes a la resolución. | 100%.<br>Se ha realizado un total de 3.299 instalaciones. El tiempo medio de instalación ha sido de 8 días.                                          |
| 2. Satisfacción en la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio. Obtención de 3 sobre 5 en la encuesta.                             | 95% de personas usuarias satisfechas.                                                    | <b>MEDICIÓN ANUAL</b><br>En el 99,82% de las 3.952 encuestas realizadas la valoración ha sido igual o superior a 3 (*)                               |
| 3. Reparación o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en el plazo máximo de 48 horas.                         | 95% mínimo de respuesta en menos de 48 horas ante averías.                               | De las 1.573 averías producidas, el 99,94% se han solucionado en plazo (tiempo medio de resolución 32 h.). Se han superado las 48 h. en una ocasión. |
| 4. Prestación ininterrumpida del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.                               | 100%                                                                                     | 100%.<br>Se ha efectuado desvío a otras centrales en dos ocasiones, sin producirse interrupción en el servicio.                                      |
| 5. Realización de llamadas telefónicas semanales por motivos concretados en agenda o por razones de cortesía y seguimiento, salvo renuncia de la persona usuaria. | 95% de llamadas telefónicas realizadas en plazo.                                         | 99,17%.<br>Se han efectuado 156.712 llamadas del total de 158.030 a realizar.                                                                        |
| 6. Visitas domiciliarias mensuales para seguimiento y evaluación de la situación de la persona usuaria, excepto en los casos de renuncia expresa.                 | 98% de visitas realizadas.                                                               | 118,82%.<br>Se ha realizado un total de 59.783 visitas de las 50.316 previstas.                                                                      |

| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                                 | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                                             | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Control del regreso al domicilio de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.                                            | 98% de regresos comprobados.                                                           | 100%.<br>Se han producido 17.760 ausencias. En el 73% de los casos las personas usuarias comunicaron el regreso. Del 27% restante se ha comprobado su regreso en tiempo inferior a 24 horas.        |
| 8. Información inmediata a las personas de referencia (familiares o personas de contacto) ante cualquier emergencia detectada y realización de un seguimiento posterior. | En el 100% de los casos el tiempo medio no será superior a 10 minutos.                 | 96,73%.<br>Del 3,27% restante, se ha superado los 12 minutos en el 1,15% de las emergencias, que se considera rango normal (hasta el 2%).                                                           |
|                                                                                                                                                                          | En el 95% de llamadas tipificadas como emergencia, se realizará seguimiento posterior. | Del total de los casos tipificados como emergencia (3.318) se ha realizado seguimiento en el 99,16%; en el 0,81% no procedía seguimiento.                                                           |
| 9. Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) cada 15 días.                                                         | 98% de autotest realizados en plazo.                                                   | 97,11%.<br>Del n° total de autotest (436.504), los realizados en plazo han sido 423.889.<br>El porcentaje alcanzado se encuentra dentro del umbral habitual de consecución (entre el 96% y el 98%). |

(\*) Resultado encuesta compromiso n° 2

| <b>Valoración</b>  | <b>Nº Encuestas</b> | <b>%</b>     |
|--------------------|---------------------|--------------|
| 5 = MUY BIEN       | 1.989               | 50,33        |
| 4 = BIEN           | 1.895               | 47,95        |
| 3 = NI BIEN NI MAL | 61                  | 1,54         |
| 2 = MAL            | 5                   | 0,13         |
| 1 = MUY MAL        | 2                   | 0,05         |
| <b>Total</b>       | <b>3.952</b>        | <b>100</b>   |
| <b>TOTAL</b>       | <b>≥ 3</b>          | <b>99,82</b> |



## **CARTA DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA**

Aprobada por Resolución de 04-11-2009, de la Consejería de Salud y Bienestar Social  
(D.O.C.M. nº 231 de 25-11-2009)

### **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS**

**PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 30 DE JUNIO  
DEL AÑO 2010**

| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                  | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                                               | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Instalación del terminal en un plazo máximo de 20 días desde el momento en que se reciba la resolución favorable.                      | 98% mínimo de instalaciones realizadas dentro de los 20 días siguientes a la resolución. | 100%.<br>Ninguna instalación ha superado los 20 días.                                               |
| 2. Reparación o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en el plazo máximo de 48 horas. | 95% mínimo de respuesta en menos de 48 horas ante averías.                               | 98,83%.<br>Para el 0,96% restante el tiempo medio de respuesta ha sido de 70,35 horas.              |
| 3. Satisfacción en la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio. Obtención de 3 sobre 5 en la encuesta.     | 95% de usuarios satisfechos.                                                             | MEDICIÓN ANUAL.                                                                                     |
| 4. Prestación ininterrumpida del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.       | 100%                                                                                     | 100%.<br>No se ha producido ninguna situación en que se haya tenido que recurrir a otras centrales. |
| 5. Realización de llamadas telefónicas para comprobar el funcionamiento, cada 15 días salvo renuncia de la persona usuaria.               | 95% de llamadas telefónicas realizadas en plazo.                                         | 98,87%.                                                                                             |
| 6. Visitas domiciliarias mensuales, en al menos el 50% de los casos, para seguimiento y evaluación de la situación de la persona usuaria. | 100% de visitas realizadas mensualmente, del 50% de los casos seleccionados.             | 122,86%.<br>Se ha realizado un total de 73.571 visitas de las 59.088 previstas.                     |
| 7. Control del regreso al domicilio de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.             | 98% de regresos comprobados.                                                             | Se está trabajando en la herramienta informática que permitirá la medición de éste compromiso.      |

| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                                 | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                                             | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Información inmediata a las personas de referencia (familiares o personas de contacto) ante cualquier emergencia detectada y realización de un seguimiento posterior. | En el 100% de los casos el tiempo medio no será superior a 10 minutos.                 | Se está trabajando en la herramienta informática que permitirá la medición de éste compromiso.                  |
|                                                                                                                                                                          | En el 95% de llamadas tipificadas como emergencia, se realizará seguimiento posterior. |                                                                                                                 |
| 9. Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) cada 15 días.                                                         | 98% de autotest realizados en plazo.                                                   | 98,87%.<br>En el 1,13% restante el tiempo medio de retraso en la comprobación ha sido de 4 días, 6 h. y 50 min. |

## **CARTA DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA**

Aprobada por Resolución de 04-11-2009, de la Consejería de Salud y Bienestar Social  
(D.O.C.M. nº 231 de 25-11-2009)

### **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS**

**PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO Y EL 31 DE DICIEMBRE  
DEL AÑO 2010**

| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                  | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                                               | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Instalación del terminal en un plazo máximo de 20 días desde el momento en que se reciba la resolución favorable.                      | 98% mínimo de instalaciones realizadas dentro de los 20 días siguientes a la resolución. | 100%.<br>Ninguna instalación ha superado los 20 días.                                                                                           |
| 2. Reparación o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en el plazo máximo de 48 horas. | 95% mínimo de respuesta en menos de 48 horas ante averías.                               | 99,93%.<br>Para el 0,07% restante el tiempo medio de respuesta ha sido de 90:50 horas, que corresponde a una sola avería.                       |
| 3. Satisfacción en la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio. Obtención de 3 sobre 5 en la encuesta.     | 95% de personas usuarias satisfechas.                                                    | 45%.<br>Se ha producido error en la realización de las encuestas (tanto en el tiempo en que se han realizado como en las personas encuestadas). |
| 4. Prestación ininterrumpida del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.       | 100%                                                                                     | 100%.<br>No se ha producido ninguna situación en que se haya tenido que recurrir a otras centrales.                                             |
| 5. Realización de llamadas telefónicas para comprobar el funcionamiento, cada 15 días salvo renuncia de la persona usuaria.               | 95% de llamadas telefónicas realizadas en plazo.                                         | 98,51%                                                                                                                                          |
| 6. Visitas domiciliarias mensuales, en al menos el 50% de los casos, para seguimiento y evaluación de la situación de la persona usuaria. | 100% de visitas realizadas mensualmente, del 50% de los casos seleccionados.             | 125,94%.<br>Se ha realizado un total de 71.302 visitas de las 56.615 previstas.                                                                 |
| 7. Control del regreso al domicilio de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.             | 98% de regresos comprobados.                                                             | Se está trabajando en la herramienta informática que permitirá la medición de éste compromiso.                                                  |



| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                                 | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                                             | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Información inmediata a las personas de referencia (familiares o personas de contacto) ante cualquier emergencia detectada y realización de un seguimiento posterior. | En el 100% de los casos el tiempo medio no será superior a 10 minutos.                 | Se está trabajando en la herramienta informática que permitirá la medición de éste compromiso.                   |
|                                                                                                                                                                          | En el 95% de llamadas tipificadas como emergencia, se realizará seguimiento posterior. |                                                                                                                  |
| 9. Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) cada 15 días.                                                         | 98% de autotest realizados en plazo.                                                   | 98,51%.<br>En el 1,49% restante el tiempo medio de retraso en la comprobación ha sido de 4 días, 16 h. y 22 min. |

## **CARTA DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA**

Aprobada por Resolución de 15-12-2005, de la Consejería de Bienestar Social  
(D.O.C.M. nº 262 de 29-12-2005)

### **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS**

**PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 30 DE NOVIEMBRE  
DEL AÑO 2009**

| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                   | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Garantía del cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.                                                                  | 0% de reclamaciones por incumplimiento.                      | 100% al no haber recibido ninguna reclamación.                                                                                                                                         |
| Trato amable y cordial utilizando un lenguaje claro, comprensible y adecuado a la persona.                                                              | 0% de quejas por incumplimiento                              | 100% al no haber recibido ninguna queja.                                                                                                                                               |
| Instalación del terminal en un plazo de 20 días desde le momento en que se reciba la resolución favorable de la Consejería de Salud y Bienestar Social. | Tiempo medio de instalación del terminal inferior a 20 días. | 99,92%.<br>Para el 0,08% restante el tiempo medio de instalación ha sido de 26 días.                                                                                                   |
| Se garantiza respuesta técnica ante las averías en el plazo máximo de 48 horas.                                                                         | Tiempo medio de respuesta técnica inferior a 48 horas.       | 93,24%.<br>Para el 6,76% restante el tiempo medio de respuesta ha sido de 73,53 horas.                                                                                                 |
| Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) y llamadas telefónicas cada quince días.                | Tiempo medio de comprobación del equipo inferior a 15 días.  | 99,70%.<br>En el 0,30% restante el tiempo medio de retraso en la comprobación ha sido de 4 días, 12 h. y 6 min.                                                                        |
|                                                                                                                                                         | 0% ocasiones que el autotest no ha funcionado.               | 1,23% sobre el total.                                                                                                                                                                  |
| Información inmediata a los familiares ante cualquier emergencia detectada y realización de un seguimiento posterior.                                   | 0% de reclamaciones por incumplimiento.                      | 100% al no haber recibido ninguna reclamación.<br>(Se ha producido un total de 5.853 emergencias, lo que supone una media de 22 diarias, de ellas 17 han sido sanitarias y 5 sociales) |
| Garantizar la prestación ininterrumpida del servicio, aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.         | 0% de reclamaciones por incumplimiento.                      | 100% al no haber recibido ninguna reclamación.                                                                                                                                         |

## **CARTA DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA**

Aprobada por Resolución de 15-12-2005, de la Consejería de Bienestar Social  
(D.O.C.M. nº 262 de 29-12-2005)

### **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS**

**PERÍODO: AÑO 2008**

| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                | <b><u>COMPROMETIDO</u></b>                                   | <b><u>ALCANZADO</u></b>                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Garantía del cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.                                                                  | 0% de reclamaciones por incumplimiento.                      | 100% al no haber recibido ninguna reclamación.                                                                                                                                         |
| Trato amable y cordial utilizando un lenguaje claro, comprensible y adecuado a la persona.                                                              | 0% de quejas por incumplimiento                              | 100% al no haber recibido ninguna queja.                                                                                                                                               |
| Instalación del terminal en un plazo de 20 días desde le momento en que se reciba la resolución favorable de la Consejería de Salud y Bienestar Social. | Tiempo medio de instalación del terminal inferior a 20 días. | 99,57%.<br>Para el 0,43% restante el tiempo medio de instalación ha sido de 36 días.                                                                                                   |
| Se garantiza respuesta técnica ante las averías en el plazo máximo de 48 horas.                                                                         | Tiempo medio de respuesta técnica inferior a 48 horas.       | 91,44%.<br>Para el 8,56% restante el tiempo medio de respuesta ha sido de 88,43 horas.                                                                                                 |
| Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) y llamadas telefónicas cada quince días.                | Tiempo medio de comprobación del equipo inferior a 15 días.  | 99,76%.<br>En el 0,24% restante el tiempo medio de retraso en la comprobación ha sido de 4 días, 12 h. y 6 min.                                                                        |
|                                                                                                                                                         | 0% ocasiones que el autotest no ha funcionado.               | 0,60% sobre el total.                                                                                                                                                                  |
| Información inmediata a los familiares ante cualquier emergencia detectada y realización de un seguimiento posterior.                                   | 0% de reclamaciones por incumplimiento.                      | 100% al no haber recibido ninguna reclamación.<br>(Se ha producido un total de 7.362 emergencias, lo que supone una media de 21 diarias, de ellas 16 han sido sanitarias y 5 sociales) |
| Garantizar la prestación ininterrumpida del servicio, aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.         | 0% de reclamaciones por incumplimiento.                      | 100% al no haber recibido ninguna reclamación.                                                                                                                                         |