

# carta de servicios



OBJETIVOS • SERVICIOS

COMPROMISOS • GARANTÍAS

Objetivos  
Servicios

Compromisos  
Garantías

# Servicio de Teleasistencia



Consejería de Salud y Bienestar Social

# carta de servicios

## DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUIÉNES SOMOS?

La Teleasistencia es un servicio público que presta la Consejería de Salud y Bienestar Social.

Consiste en un dispositivo que permite, por medio de la instalación en el domicilio de terminales telefónicos conectados con un centro receptor de avisos, la atención permanente e inmediata de las personas usuarias en situaciones de emergencia.

## OBJETIVOS Y FINES

La Consejería de Salud y Bienestar Social, en su afán por mejorar la calidad de vida de las ciudadanas y los ciudadanos de Castilla-La Mancha, elabora la presente Carta de Servicios para dar amplia difusión del Servicio de Teleasistencia entre toda la población y con objeto de mejorar la prestación de dicho Servicio.

La Teleasistencia tiene como finalidad permitir la permanencia en su domicilio habitual a personas vulnerables y que se sienten inseguras debido a sus circunstancias personales y familiares, garantizando un enlace de comunicación continuo y una rápida intervención en caso de emergencia.

## MARCO LEGAL Y NORMATIVA REGULADORA

- \* Orden de 22-01-2003, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia (D.O.C.M. Núm. 15 de 5 de febrero de 2003).
- \* Orden de 19-01-2004, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 22-01-2003, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia (D.O.C.M. Núm. 12 de 28 de enero de 2004).
- \* Orden de 20-02-2007, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia (D.O.C.M. Núm. 45 de 1 de marzo de 2007).

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia se encuentran recogidos en el Artículo 8 de la Orden de 22 de enero de 2003.

\* Las personas usuarias tendrán **derecho** a las siguientes prestaciones:

- a) Recibir la información que afecte a las condiciones y contenido de las prestaciones.
- b) Recibir las prestaciones adecuadamente, con las condiciones, el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- c) Recibir orientación respecto de recursos alternativos que resultasen necesarios a su situación.
- d) Recibir información de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- e) Ejercer el derecho de queja conforme a las disposiciones vigentes.

\* Asimismo, las personas usuarias tendrán las siguientes **obligaciones**:

- a) Adoptar una actitud colaboradora y mantener un trato correcto en el desarrollo de la prestación.
- b) Aportar cuanta información sea requerida en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
- c) Informar a la Entidad Gestora de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.

## SERVICIOS QUE SE OFRECEN

La Consejería de Salud y Bienestar Social tiene la competencia para la gestión del servicio de Teleasistencia a través del Servicio de Programas Sociales Básicos, dependiente a su vez de la Dirección General de Acción Social y Cooperación Internacional.

Se ofrecen los siguientes servicios:

- \* Instalación del equipo en el domicilio, puesta en funcionamiento, reparación y mantenimiento del mismo sin coste alguno.
- \* Respuesta técnica gratuita ante averías detectadas.
- \* Enseñanza de su uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio.
- \* Prestación ininterrumpida del servicio, aún en caso de avería de los equipos, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.
- \* Verificación periódica del correcto funcionamiento del equipo mediante llamadas telefónicas.
- \* Seguimiento y evaluación de la situación de la persona usuaria mediante visitas domiciliarias, facilitando el apoyo necesario, salvo para las personas que hayan renunciado expresamente a ello.
- \* Control de ausencias domiciliarias.
- \* Aviso a familiares o personas de contacto en caso de emergencia y seguimiento posterior.
- \* Comprobación automática del correcto funcionamiento de los equipos.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- \* Instalación del terminal en un plazo máximo de 20 días desde el momento en que se reciba la resolución favorable de la Consejería de Salud y Bienestar Social.
- \* Se garantiza respuesta técnica gratuita ante averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, en el plazo máximo de 48 horas.
- \* Satisfacción en la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio. Nos comprometemos a obtener 3 sobre 5 en la encuesta.
- \* Se asegura la prestación del servicio de teleasistencia ininterrumpidamente, aún en caso de avería de los equipos, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.
- \* Realización de llamadas telefónicas para comprobar el funcionamiento, cada 15 días, salvo renuncia de la persona usuaria.
- \* Se realizarán visitas domiciliarias mensuales, al menos en el 50% de los casos que no hayan renunciado expresamente a ello, para seguimiento y evaluación de la situación de la persona usuaria.
- \* Se controlará el regreso al domicilio de las personas usuarias, siempre que notifiquen su ausencia y ésta sea superior a 24 horas.
- \* Información inmediata a los familiares o personas de contacto ante cualquier emergencia detectada, en tiempo no superior a diez minutos. Realización de un seguimiento posterior.
- \* Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) cada quince días.



## INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento de los mismos. Estos indicadores se pueden consultar en la página Web de la Junta <http://www.jccm.es> donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con periodicidad.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS. INICIATIVAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Podrá plantearse cualquier sugerencia o iniciativa, así como presentar reclamaciones, por cualquiera de los medios siguientes:

- \* A través de impresos normalizados disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 21-09-2000 de la Consejería de Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 120, de 20-10-2000).
- \* Por correo o presencialmente mediante un escrito dirigido a:  
Consejería de Salud y Bienestar Social  
Dirección General de Acción Social y Cooperación Internacional  
Servicio de Programas Sociales Básicos (Torre IV- planta 1ª)  
Avda. de Francia, nº 4 – 45071 TOLEDO.
- \* De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- \* Mediante fax nº: 925 26 61 12.
- \* Por correo electrónico dirigido a [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es)
- \* Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012, que las formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

## **GARANTÍAS. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN**

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona titular de la Dirección General de Acción Social y Cooperación Internacional contactará con usted, en el plazo máximo de diez días contados a partir del día siguiente a la realización de la reclamación, por el medio que se haya indicado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax ...), para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

## **ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA**

La presente Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 4/11/2009 de la Consejería de Salud y Bienestar Social, entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y los compromisos que en ella se adquieren tendrán una validez de dos años.

**- Atención permanente.  
(24 horas/365 días)**

**- Personal especializado.**

**- Comunicación continua.**

**- Atención personalizada.**

**- Respuesta rápida ante emergencias.**

## FORMAS DE ACCESO

La obtención de información más detallada sobre el recurso y los requisitos de acceso, solicitud y documentación a presentar, se realizará en los servicios sociales del municipio donde resida la persona interesada o a través de la Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social de la provincia en que resida, de 9:00 a 14:00 horas en días laborables.

### **Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social en Albacete**

C/ Pedro Simón Abril, 10 - 02071 Albacete

Teléfono: 967 55 79 00

Fax: 967 50 13 20

### **Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social en Ciudad Real**

C/ Postas, 20 - 13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 27 62 00

Fax: 926 27 61 43

### **Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social en Cuenca**

C/ Lorenzo Hervás y Panduro, 1 - 16071 Cuenca

Teléfono: 969 17 68 00

Fax: 969 17 68 27

### **Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social en Guadalajara**

C/ Doctor Fernández Iparraguirre, 1 - 19071 Guadalajara

Teléfono: 949 88 55 00

Fax: 949 23 03 84

### **Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social en Toledo**

C/ Núñez de Arce, 24 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 90 69

Fax: 925 26 90 14

### **Consejería de Salud y Bienestar Social**

Servicio de Programas Sociales Básicos, Torre IV - planta 1ª

Avda. de Francia, 4 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 70 99

Fax: 925 26 61 12

También se puede obtener información en:

- La página web, <http://www.jccm.es>
- La dirección de correo electrónico, [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es)
- El teléfono único de información 012



**Imerso**  
Instituto de Mayores y Servicios Sociales



**atención al ciudadano**  
Castilla-La Mancha



Certificada el 19/12/2008  
y nº A58/000056

