

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**

<u>COMPROMISO</u>	<u>COMPROMETIDO</u>	<u>ALCANZADO</u>
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 el 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%. 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%. 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%. 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. (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.