

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**

<u>COMPROMISO</u>	<u>COMPROMETIDO</u>	<u>ALCANZADO</u>
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%. 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.	MEDICIÓN ANUAL 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%. 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%. 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%. Se ha realizado un total de 59.783 visitas de las 50.316 previstas.

<u>COMPROMISO</u>	<u>COMPROMETIDO</u>	<u>ALCANZADO</u>
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%. 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%. 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%. Del n° total de autotest (436.504), los realizados en plazo han sido 423.889. El porcentaje alcanzado se encuentra dentro del umbral habitual de consecución (entre el 96% y el 98%).

(*) Resultado encuesta compromiso n° 2

Valoración	N° Encuestas	%
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
Total	3.952	100
TOTAL	≥ 3	99,82

