

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**

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

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