

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

<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.	99,93%. 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%. 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%. 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%. 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.

<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.	98,51%. En el 1,49% restante el tiempo medio de retraso en la comprobación ha sido de 4 días, 16 h. y 22 min.