

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 ENERO Y EL 30 DE JUNIO
DEL AÑO 2012**

<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 2.148 instalaciones. El tiempo medio de instalación ha sido de 9 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
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.	100%. Se han producido 1.419 averías. Todas se han solucionado en plazo. El tiempo medio de resolución ha sido de 32 h.; el 69,3% se han resuelto en menos de 24 horas y el 30,7% restante entre 24 y 48 h.
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.	100%. Se ha efectuado el total de llamadas a realizar, 149.556.
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.	98,58%. Se ha realizado un total de 48.381 visitas de las 49.079 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 16.359 ausencias. En el 74,92% de los casos las personas usuarias comunicaron el regreso. Del 25,08% 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.	98,6%. Del 1,4% restante, se ha superado los 12 minutos en el 0,78% de las emergencias, lo 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 (4.055) se ha realizado seguimiento en el 99,14%; en el 0,86% no procedía seguimiento.
9. Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) cada 15 días.	98% de autotest realizados en plazo.	96,35%. Del nº total de autotest (407.883), los realizados en plazo han sido 392.976. El porcentaje alcanzado se encuentra dentro del umbral habitual de consecución (entre el 96% y el 98%).