



Castilla-La Mancha

**Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales**

Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes

Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

## **EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

### **CARTA DE SERVICIOS TELEASISTENCIA**



**Servicio de Recursos, Servicios y Programas**

**Dirección General de Mayores, Personas con  
Discapacidad y Dependientes**

**Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales**

**2º Semestre – Año 2012**

## Contenido

1.- OBJETO. NORMA DE REFERENCIA .....	3
2.- DATOS INFORMATIVOS.....	3
3.- EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD .....	5

TELEASISTENCA

## 1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Tele-Asistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

**La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15-12-2005.** Tenía por objeto informar a las personas usuarias del mismo de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Como consecuencia de la aparición de una norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, **es Certificada el 19-12-2008 y nº A58/000056.**

**Una segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04-11-2009,** que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15-12-2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación.

De nuevo, convirtiéndose en un actividad regular de periodicidad anual, la Carta es auditada el 03 de Diciembre de 2010, resultando un informe correcto.

TELEASISTENCA

Ante los nuevos requerimientos que se han establecido en la prestación de Tele-Asistencia, con el objeto de mejorar la atención de las personas usuarias, se hace necesaria la actualización de la citada Carta de Servicios y se realiza la **tercera edición aprobada por resolución de 16-11-2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

**Con fecha 5-12-2012, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), después de haber comprobado el servicio y el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la Carta de Servicios para el Servicio de Tele-Asistencia es conforme con la UNE 93200, manteniendo vigente el certificado de calidad.**

Las auditorias son ejecutadas por AENOR por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO 1

**Instalación del terminal** en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que se reciba la Resolución Favorable.

#### 1.1.- INDICADOR: Porcentaje de instalaciones realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2012, el número de instalaciones realizadas en la región fue de 1.923, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 15 días naturales, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El tiempo medio de instalación en la región ha sido de 9 días.

#### COMPROMISO 2

**Satisfacción** en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio. Obtención de 3 sobre 5 en la encuesta.

#### 2.1.- INDICADOR: Usuarios satisfechos en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión.
- PERIODICIDAD: Anual

TELEASISTENCA

- VALOR ALCANZADO: En el año 2012, de las 4.256 encuestas realizadas, en el **99,98%** de los casos la valoración del nivel de satisfacción con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio es igual o superior a 3 puntos, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

### COMPROMISO 3

**Reparación** o reposición gratuita ante las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio en el plazo máximo de 48 horas.

#### **3.1.- INDICADOR: Porcentaje de averías detectadas, que afecten a la continuidad del servicio, atendidas en plazo.**

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio, atendidas en plazo, respecto al total de averías que afectan a la continuidad del servicio.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2012, el número total de averías fue de 2.336 y todas ellas fueron resueltas dentro del plazo de 48 horas, excepto 2. Esto supone un **99,91%** de cumplimiento, por lo que se cumple el compromiso.

El tiempo medio de resolución ha sido de 30,5 horas, siendo el 73,20% resueltas en menos de 24 horas; el 26,71% entre 24 y 48 horas y el 0,09 restante, en más de 48 horas.

## COMPROMISO 4

**Prestación ininterrumpida** del servicio, incluso en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

### 4.1.- INDICADOR: Realización de comprobaciones semestrales con otras centrales.

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2012 se han efectuado las pruebas preventivas de **respaldo entre centrales en dos ocasiones, sin producirse interrupción** en el servicio, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 5

Realización de llamadas telefónicas **semanales** por motivos concretados en agenda o por razones de cortesía y **seguimiento**, salvo renuncia de la persona usuaria.

### 5.1.- INDICADOR: Porcentaje de llamadas telefónicas realizadas.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: N° de llamadas realizadas con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: El **100%** de las agendas a realizar han sido atendidas en el segundo semestre del 2012, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

TELEASISTENCA

## COMPROMISO 6

**Visitas domiciliarias** mensuales para seguimiento y evaluación de la situación de la persona usuaria, excepto en los casos de renuncia expresa.

### 6.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias.

- ESTÁNDAR: 98%
- FORMA DE CÁLCULO: N° de visitas realizadas con respecto al total de visitas a realizar.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de 46.811 visitas de las 47.284 previstas, lo que supone un cumplimiento del **98,99%**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 7

Control del **regreso al domicilio** de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.

### 7.1.- INDICADOR: Porcentaje entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.

- ESTÁNDAR: 98%
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas a usuarios que en la fecha de regreso no han comunicado el mismo, frente al total susceptible de ser llamado.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre del 2012 han sido comunicadas 18.820 ausencias, de las cuales el 22,95% (4319 personas) no comunicaron el regreso, pero se ha comprobado su retorno en tiempo inferior a 24 horas en el **100%** de los casos.

TELEASISTENCA

## COMPROMISO 8

**Información inmediata** a las personas de referencia (familiares o personas de contacto) ante cualquier **emergencia** detectada y realización de un seguimiento posterior.

### 8.1.- INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y contacto con personas de referencia.

- ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **100%** de los casos (Se contabilizará a partir de la llamada realizada al 112)
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas realizadas tras emergencia respecto del total de emergencias.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: En el **99,66** % de los casos se ha contactado con las personas de referencia en menos de 10 minutos; se han superado los 12 minutos en el 0,34% de las emergencias, considerando rango normal producido por incidencias ajenas al servicio.

### 8.2.- INDICADOR: Porcentaje de llamadas de seguimiento.

- ESTÁNDAR: 95% de las tipificadas como emergencia.
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento realizadas respecto del total de emergencias detectadas.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2012, del total de los casos tipificados como emergencia (3.674), se ha realizado seguimiento en el **100%** de los casos en los que procedía realizarlo.

TELEASISTENCA

## COMPROMISO 9

Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos mediante medición automática (autotest) cada 15 días.

**9.1.- INDICADOR: Porcentaje de autotest realizados en plazo** (Los datos obtenidos se referirán a equipos que no realizan en plazo el autotest por motivos de avería o fallo de batería, y no incluyen caídas de red eléctrica o telefónica, o cambios de operador de telefonía sin aviso previo)

- ESTÁNDAR: 98%
- FORMA DE CÁLCULO I: % de autotest realizados en plazo respecto al total de autotest.
- FORMA DE CÁLCULO II: Registro de mediciones automáticas.
- PERIODICIDAD: Semestral.
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre del 2012 se ha recibido el **98,18** % de los autotest esperados en el plazo de 15 días.

Toledo, 08 de marzo de 2013.