



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



Año 2013



CONTENIDO

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

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 de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Tele-Asistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el **nº A58/000056**.

La 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.

La Carta es auditada anualmente: la siguiente auditoría tiene lugar el 03/12/2010, resultando un informe correcto.

TELEASISTENCA

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Tele-Asistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012, AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

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.

Durante 2013 se producen un cambio de proveedor del Servicio público de Teleasistencia. El 31 de Mayo deja de prestarlo Cruz Roja Española y pasa a la nueva empresa contratada Tunstall-Televida.

El cambio de proveedor significó que durante el mes de Mayo no se midieran ni se aplicaran los indicadores de calidad, además desde finales de Abril no se aceptaron nuevas altas. Todo ello ha hecho que la medición de los indicadores correspondientes a este año 2013 se refiera exclusivamente al segundo semestre (Junio a Octubre).

También durante 2013 se modifica la Carta de Servicios, aunque su publicación se produce ya empezado el año 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**).

TELEASISTENCA

3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2013 se refiere al segundo semestre, dado el cambio de proveedor que se produjo en Mayo. Además, con la nueva empresa contratada Tunstall-Televida se utilizan ya los indicadores reflejados en la modificación de la Carta de Servicio, publicada en Enero de 2014.

COMPROMISO 1

Instalación ordinaria del terminal en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales la empresa prestataria del servicio.

1.1.- INDICADOR: Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2013, el número de instalaciones realizadas en la región fue de 2.628, 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 7 días.

COMPROMISO 2

Satisfacción en la enseñanza del uso y funcionamiento del **equipo instalado** en el domicilio.

TELEASISTENCA

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

- ESTÁNDAR: 95% mínimo de usuarios satisfechos
- FORMA DE CÁLCULO: Encuesta de opinión: % de encuestas con puntuación 3 o superior (de un total de 5 puntos) respecto al total de encuestas realizadas.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre se realizó la encuesta a los nuevos usuarios de Noviembre y Diciembre. De los 684 encuestados, en el **95,91%** 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

Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.

3.1.- INDICADOR: Número de averías en los terminales instalados que impiden la comunicación con el Centro de Atención / nº total de terminales.

- ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con retraso en la llamada de autochequeo mensual respecto del nº total de terminales activos.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: el promedio de porcentaje mensual de llamadas de autotest retrasadas o no efectuadas fue de 3,66% en el segundo semestre de 2013, por lo que se cumple el compromiso.

TELEASISTENCA

COMPROMISO 4

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

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

- ESTÁNDAR: 95% atendidas en plazo igual o inferior a 48 horas.
- FORMA DE CÁLCULO: % de averías que afecten a la continuidad del servicio subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2013, todas las averías fueron resueltas en plazo. Esto supone un **100%** de cumplimiento, por lo que se cumple el compromiso.

COMPROMISO 5

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

5.1.- INDICADOR: Realización de 2 comprobaciones anuales con otras centrales.

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre de 2013 se han efectuado dos desvíos a **centrales de respaldo en dos ocasiones, sin producirse**

TELEASISTENCA

interrupción en el servicio (9 de Agosto y 22 de octubre), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 6

Atención directa al usuario con **respuesta inmediata adecuada** a la necesidad presentada e información inmediata a las personas de referencia (familiares o personas de contacto).

6.1.- INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y actuación inmediata emitida según necesidad.

- ESTÁNDAR: No superior a 10 minutos en el **98%** de los casos
- FORMA DE CÁLCULO: % de respuestas emitidas que no superan los 10 minutos respecto del total de llamadas de emergencias.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En el segundo semestre el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue todos los meses **inferior a 5 minutos..**

COMPROMISO 7

Gestión de agenda personalizada de la persona usuaria, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.

7.1.- INDICADOR: Avisos telefónicos realizadas a los usuarios con agenda.

- ESTÁNDAR: 95% de llamadas realizadas previstas
- FORMA DE CÁLCULO: % de avisos telefónicos realizados con respecto al total de llamadas a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.

TELEASISTENCA

- VALOR ALCANZADO: El **94,68%** del total de agendas previstas han sido atendidas en el segundo semestre del 2013, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 8

Seguimiento telefónico, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.

8.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias.

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: entre junio y diciembre se han realizado un total de 231.970 llamadas de seguimiento de las 235.739 previstas, lo que supone el **98,4%** de las llamadas programadas. La media mensual en este periodo ha sido del **94,95%**, por lo que se cumple el compromiso.

COMPROMISO 9

Seguimiento domiciliario trimestral a las personas en situación de dependencia atendidas por un cuidador no profesional. **Seguimiento bimestral** para enfermos crónicos y personas dependientes con discapacidad superior al 65%, salvo renuncia expresa.

9.1.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias bimestrales realizadas a personas usuarias en situación de dependencia con cuidador no profesional.

- ESTÁNDAR: 98 %

TELEASISTENCA

- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: este indicador no ha podido medirse en el segundo semestre de 2013 debido a dificultades operativas, resueltas ya para 2014, año en el que se inicia este compromiso y este indicador, tras la publicación de la nueva Carta de Servicio.

9.2.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias trimestrales realizadas a personas con enfermedad crónica y a personas en situación de dependencia con discapacidad reconocida superior al 65%.

- ESTÁNDAR: 98 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: este indicador no ha podido medirse en el segundo semestre de 2013 debido a dificultades operativas, resueltas ya para 2014, año en el que se inicia este compromiso y este indicador, tras la publicación de la nueva Carta de Servicio.

COMPROMISO 10

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

10.1.- INDICADOR: Porcentaje entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.

- ESTÁNDAR: 98%

TELEASISTENCA

- 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: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Junio y Diciembre de 2013 fueron programadas 12.861 llamadas de comprobación de regresos, de las cuales se han realizado 12.498, el 97,18%. La media mensual durante este periodo ha sido de 97,11%, ligeramente inferior al estándar previsto, dados los meses de transición para el cambio de entidad prestadora. De hecho, durante Noviembre y Diciembre se alcanzaron porcentajes del 98,80% y 98,66%, superiores al estándar, reanudándose el cumplimiento del compromiso.

COMPROMISO 11

Información sobre recursos sociales, sanitarias, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés, al menos **trimestralmente**.

11.1.- INDICADOR: Usuarios que reciben información al menos cuatro veces al año.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO I: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Junio y Diciembre de 2013 se realizaron dos campañas de difusión entre los usuarios: información sobre temperaturas extremas en verano (ola de calor) y campaña sobre la vacunación de la gripe. En el primer caso se alcanza al 88.02% de los usuarios, dado que no se tiene aún un ajuste entre el nº de llamadas programadas y el nº de domicilios en alta volcados del anterior prestador. Ya para la campaña de la gripe (noviembre y diciembre) se alcanza al 97,37% de los usuarios.

COMPROMISO 12

Satisfacción general de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

12.1.- INDICADOR: Usuarios que muestran su satisfacción por el servicio recibido.

- ESTÁNDAR: 95%
- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: este indicador se pospone a 2014 dado el cambio de proveedor y la necesidad de que los usuarios lleven un año recibiendo el servicio con el nuevo prestador para poder evaluarlo adecuadamente.

Toledo, 4 de Febrero de 2014