



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 2014



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.

La última modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**).

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

La evaluación de este año 2014 se refiere al periodo Enero 2014-Noviembre 2014. La anterior auditoría se realizó 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.

TELEASISTENCA

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: % instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Noviembre de 2014 el número de instalaciones realizadas en la región fue de 3.374, realizando el **99,9%** 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 7,7 días.

COMPROMISO 2

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

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: Se han realizado un total de 3.179 encuestas de satisfacción. Se trata de encuestas telefónicas a los 5 días de la instalación del terminal. El dato mensual oscila entre el 99,4% y el 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3. Considerando todo el periodo, en el **99,9%** 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 (sobre un total de 5 puntos), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

TELEASISTENCA

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 **1,45 %** durante 2014, por lo que se cumple el compromiso.

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: Entre Enero y Noviembre de 2014, el **98% de las averías fueron resueltas en plazo**, por lo que se cumple el compromiso. El

TELEASISTENCA

tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 15h 09 min. del mes de Mayo y las 30 h:47 min. del mes de Octubre.

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: Durante 2014 se han realizado **6 desvíos programados a la Central de respaldo situada en Barcelona, sin producirse interrupción** en el servicio 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

TELEASISTENCA

- FORMA DE CÁLCULO: % de respuestas emitidas que no superan los 10 minutos respecto del total de llamadas de emergencias.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En 2014, 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 o igual a 4 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.
- VALOR ALCANZADO: El **99,6%** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2014, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El promedio mensual es del 100% todos los meses, salvo en Febrero y Julio, aunque el promedio fue superior al 98%,

COMPROMISO 8

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

TELEASISTENCA

8.1.- INDICADOR: Porcentaje de llamadas de seguimiento realizadas mensualmente.

- ESTÁNDAR: 95 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de llamadas de seguimiento mensual realizadas con respecto al total de llamadas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: entre enero y noviembre de 2014 se realizaron 419.732 llamadas de seguimiento que suponen el **95,7%** de las llamadas programadas (coincide con media mensual). Aún así, hay tres meses en los que el indicador es inferior al 95%: enero (93,9%), junio (93,9%) y octubre (83,0%).

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 trimestrales realizadas a personas usuarias en situación de dependencia con cuidador no profesional.

- ESTÁNDAR: 98 %
- FORMA DE CÁLCULO: % de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: la identificación de los usuarios y la operativa de estas visitas se terminó de fijar en abril de 2014. Entre mayo y noviembre se realizaron 10.254 visitas a usuarios en situación legal de dependencia con cuidador no profesional. El estándar de 98% se alcanza para los dos trimestres completos que han podido considerarse en 2014: el segundo (junio-julio-agosto) y el tercer trimestre (septiembre-oct-noviembre). Aún así, a

TELEASISTENCA

lo largo del 2014 se produce una acumulación de visitas pendientes debido a las dificultades para encontrar un horario idóneo para fijar la visita con los cuidadores o hijos, la resistencia por parte de los cuidadores para la visita o su rechazo directo.

9.2.- INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias bimestrales 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 2014, dada la complejidad de identificar a los usuarios de teleasistencia con la condición de “enfermo crónico” y delimitar la enfermedad crónica. Una vez delimitado el concepto de enfermo crónico, y a los afectados ya en 2015 se inician estas visitas.

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%
- 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

TELEASISTENCA

- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Noviembre de 2014 fueron programadas 25.309 llamadas de finalización de ausencia, de las cuales se han realizado 25.2288, el 99,7%. Se cumple pues el estándar acordado para este indicador.

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 Enero y Noviembre de 2014 se realizaron cuatro campañas estacionales (ola de frío, ola de calor, vacunación de gripe y alergias) y otra batería de llamadas relativas a hábitos de vida saludables (alimentación y nutrición, seguridad vial y hábitos de sueño). En conjunto se realizaron 349.128 llamadas que fueron recibidas por 38.771 usuarios. El **91,20%** de los hogares recibió 4 o más llamadas y el 7,75 % recibió 3 o menos llamadas de esta índole.

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%

TELEASISTENCA

- FORMA DE CÁLCULO: % de usuarios que puntúan 3 o más en la encuesta de satisfacción anual externa.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: en el verano de 2014 se realizó una encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia que arrojó una puntuación global de satisfacción de 4,53 puntos sobre 5. El **98,9%** de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 3 puntos, por lo que se cumple el estándar acordado para este indicador. De hecho, el 95,3% de los encuestados dio una puntuación de 4 o superior.

Toledo, 11 de Febrero de 2015