



**Consejería de Bienestar Social**

Dirección General de Atención a la Dependencia

Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

# EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.

## CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA



**Año 2015**



## 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.

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 2015 se refiere al periodo Enero-Diciembre 2015.

#### 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: Entre Enero y Diciembre de 2015 el número de instalaciones realizadas en la región fue de 3.996, 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 7,7 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 los nuevos usuarios expresan su satisfacción
- 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. Estas encuestas se realizan telefónicamente 5 días después de la instalación.

- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de 4.185 encuestas de satisfacción. El dato mensual oscila entre el 99,8% 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.

### **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 **4,65 %** durante 2015, por lo que se cumple el compromiso.

### **COMPROMISO 4**

**Reparación** o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales con avería que afecta a la continuidad del servicio por desconexión

**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 Diciembre de 2015, el **98,9% de las averías fueron resueltas en plazo**, por lo que se cumple el compromiso. El tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 12h:49 min. del mes de Abril y las 39 h:18min. del mes de Enero. Durante el mes de Enero no se alcanzó el estándar previsto (88,4%) definiéndose un plan correctivo que fue eficaz ya en Febrero.

**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 comprobaciones semestrales con otras centrales.**

- ESTÁNDAR: 100%
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas realizadas con otras centrales, de las dos previstas anualmente.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: Durante 2015 se han realizado **2 desvíos programados a la Central de respaldo situada en Barcelona**. El primer desvío (24/04/2015) tuvo una duración de 30 minutos y el segundo (20/11/2015) duró 120 minutos. No se produjo interrupción del servicio, atendándose las 14 llamadas de entrada, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

## COMPROMISO 6

Atención directa al usuario con **derivación inmediata a los recursos adecuados según** la necesidad presentada.

### 6.1.- INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y respuesta 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 emergencia.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En 2015, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos, **con media anual de 4 minutos**. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue **todos los meses inferior o igual a 5 minutos**. En enero, julio y diciembre fue de 3 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 **96,48 %** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2015, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. El

promedio mensual es superior al 95% todos los meses, salvo en Abril, Mayo y Junio que es ligeramente inferior.

#### COMPROMISO 8

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

#### 8.1.- INDICADOR: 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 diciembre de 2015 se realizaron 412.806 llamadas de seguimiento que suponen el **99,1 %** de las llamadas programadas. Todos los meses se superó el indicador previsto.

#### 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: durante 2015 se realizaron 11.664 visitas a los usuarios en situación legal de dependencia con cuidador no profesional, que representan el 9% de los usuarios de teleasistencia. El **estándar de 98% se alcanza para el primer trimestre de 2015 pero no para los tres siguientes**. Esta desviación es debida a que simultáneamente se ha tenido que pasar un baremo específico de identificación de enfermos crónicos a los 8.628 usuarios que se han incorporado al servicio de teleasistencia desde junio de 2013. El estándar se cumple sobradamente en las provincias de Ciudad Real y Toledo todos los trimestres (99,8% en ambas), pero no se alcanza en las otras tres provincias, salvo en uno (Albacete y Cuenca) o dos (Guadalajara) de los trimestres.

**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 se mide en 2015 para los dos últimos bimestres del año (sept-oct y nov-dic), ya que hasta septiembre se realiza la baremación de las altas desde 2013 para identificar a los enfermos crónicos y, de ellos, quienes quieren ser visitados (el 16%). **Se supera el estándar en el primer bimestre (99,12%) pero no en el segundo (94,60%)**. Ciudad Real, Guadalajara y Toledo alcanzan el estándar durante los dos bimestres considerados (100% en las dos primeras provincias y 99,6 en Toledo). Sin embargo Albacete y Cuenca no, especialmente en el último bimestre.

**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: Relación entre ausencias comunicadas y regresos comprobados.**

- ESTÁNDAR: 98% de las llamadas
- 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 Enero y Diciembre de 2015 fueron realizadas 33.320 llamadas, que representan el **99,8% de las programadas**. Se cumple pues el estándar acordado para este indicador.

**COMPROMISO 11**

**La persona usuaria recibe 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: % de usuarios que reciben 4 informaciones al año sobre el total de usuarios del servicio.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: Entre Enero y Diciembre de 2015 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, buen uso de medicamentos, ejercicio físico, prevención de caídas, hábitos de sueño, etc.) y otros temas (prevención de timos, hogar seguro en invierno, declaración de la renta, etc.). En conjunto se realizaron 397.798. El **95,63 %** de los hogares recibió 4 o más llamadas.

## COMPROMISO 12

**Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia.

**12.1.- INDICADOR: Personas encuestadas 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: la encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2015 arrojó una puntuación global de satisfacción de 4,53 puntos sobre 5. El **99,1% 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 **96,5% de los encuestados dio una puntuación de 4 o superior**.

Toledo, 26 de Febrero de 2016