



**Castilla-La Mancha**

**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 2017**



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**

## CONTENIDO

1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD 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 Carta de Servicios de Teleasistencia vuelve a modificarse a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**), con el fin de ajustar algunos indicadores a las modificaciones del servicio de teleasistencia contempladas en el nuevo contrato. En el primer trimestre de 2013 se ha finalizado con la licitación de la gestión del servicio y se ha producido un traspaso entre entidades: de Cruz Roja se ha traspasado el servicio a Tunstall-Televida.

La última modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica en septiembre de 2016 (**Resolución de 15/09/2016, publicada en el DOCM de 21/09/2016**) aunque las modificaciones introducidas se aplican desde el año 2017.

Las auditorias anuales son realizadas 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. La última certificación está vigente hasta 2019.

Los datos de este informe proceden de la auditoría realizada en diciembre de 2017.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2017 se refiere al periodo Enero-Diciembre.

#### 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.

**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 2017 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **4.754**, 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 **6,39 días**.

#### COMPROMISO 2

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

**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 **5.386 encuestas** de satisfacción. El dato mensual es del 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3 todos los meses. Considerando todo el periodo, en el **100%** 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.

#### INDICADOR Terminales con problemas de conexión con el Centro de Atención.

- ESTÁNDAR: 5% máximo de terminales
- FORMA DE CÁLCULO: % de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: el porcentaje de terminales desconectados osciló mensualmente entre el 0,57 y el 1,30. El promedio de porcentaje mensual de terminales con avería por desconexión fue de **0,81 %** durante 2017, 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

**INDICADOR: .- Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales.**

- ESTÁNDAR: 95% averías 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 2017, el **100% de las averías fueron resueltas en plazo**, salvo 1 avería en Toledo en el mes de Marzo, que se resolvió con un exceso de tiempo de 21 minutos. El tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 12h:28 min del mes de Abril y las 20 h:36 min del mes de Diciembre. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados se sitúa en **16h:58min**

#### **COMPROMISO 5**

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

**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 2017 se han realizado **2 desvíos programados a la Central de respaldo situada en Barcelona**. El primer desvío tuvo lugar el 19 de mayo, con una duración de 25 minutos, y el segundo el 23 de noviembre, con una duración de 40 minutos. No se produjo interrupción del servicio, atendándose 39 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.

**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 derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencia.
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: En 2017, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos, **con media anual de 3 min: 22 seg**. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue **todos los meses inferior a 10 minutos**. Se ha obtenido un tiempo medio de **04 min:45 seg** en la movilización de **recursos especializados (112)** y **2 minutos** minutos en la movilización de **recursos propios** de la persona usuaria.

## COMPROMISO 7

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

**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 **99,43%** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2017, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. Se han realizado un total de **23.683 agendas personalizadas** con la finalidad de recordar citas o gestiones a las personas usuarias con este tipo de agendas. El promedio mensual es superior al **99%** todos los meses, salvo en Julio que fue de **95,69%**.

### COMPROMISO 8

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

**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: el número de usuarios con seguimiento supera los 38.500 todos los meses de 2017. Entre enero y diciembre de 2017 se realizaron **486.801 llamadas de seguimiento**, alcanzando el **98,03%** respecto a la totalidad de las llamadas programadas por este concepto. Todos los meses se superó el indicador previsto.

### COMPROMISO 9

**Seguimiento domiciliario** periódico a personas usuarias con escasos contactos sociales o con perfil de vulnerabilidad.

Se planifica esta actividad anualmente, fijando los perfiles a visitar y la periodicidad y objetivos de las visitas

En 2016 se reformuló este compromiso y se decidió, para el segundo semestre 2016 y el primero de 2017, hacer una visita domiciliaria de actualización de datos a todos los usuarios del servicio con el fin de definir perfiles concretos para las visitas. Entre Enero y Junio de 2017 se realizaron 10.126 visitas de actualización y 822 en el segundo semestre, el 98,7 % del previsto.

Para el segundo semestre 2017 se planificó la realización de 11.744 intervenciones domiciliarias a personas usuarias que, por su escasa red de apoyos y/o reducida actividad de ocio, era necesario realizar un seguimiento específico con el objetivo de prevenir situaciones de aislamiento. Además, en todas las visitas se recuerda la importancia del uso de la UCR dentro del domicilio, tanto por la propia seguridad de la persona usuaria como por la tranquilidad de los familiares.

El perfil de las personas usuarias elegidas para visitar en base al objetivo: prevenir situaciones de aislamiento.

Visitas basadas en...	Perfil de la persona usuaria	Objetivo de la visita	Periodicidad
Red de apoyo y actividades de ocio de las personas usuarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Con insuficiente red de apoyos.</li> <li>-Nunca sale a la calle o lo hace esporádicamente.</li> <li>-Necesita ayuda de otra persona para moverse.</li> <li>-Vive sola y nunca realiza actividades de ocio.</li> </ul>	Seguimiento de las personas usuarias para prevenir situaciones de aislamiento y proponer actividades de ocio y/o creación de redes sociales en su entorno habitual	Anual

De las 11.744 visitas de seguimiento programadas para el segundo semestre, se han realizado 11.510, que representan el 98,0% de las visitas programadas

**INDICADOR: Porcentaje de visitas domiciliarias anuales realizadas según perfil elegido y planificación prevista**

- ESTÁNDAR: 95 %

- FORMA DE CÁLCULO: % de visitas realizadas con respecto al total de visitas de seguimiento a realizar.
- PERIODICIDAD: Anual.

VALOR ALCANZADO: de las 11.744 visitas programadas para el segundo semestre, se han realizado 11.510, que representan el 98,0% de las visitas programadas

### COMPROMISO 10

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

**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 2017 fueron realizadas **36.110 llamadas**, que representan el **99,89% 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**.

**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 2017 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 **431.757 llamadas**. El **96,01 %** de los hogares recibió al menos 4 llamadas, por lo que se cumple el estándar.

## COMPROMISO 12

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

La encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2017 se realizó por la empresa Asproseat y PeopleVox durante los meses de julio-octubre de 2017. La encuesta se realizó a 380 personas que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. La encuesta tiene un Nivel de confianza del 95% y margen de error máximo del 5%. Dicha encuesta está disponible para su descarga.

### 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 arrojó una puntuación global de satisfacción de **4,56 puntos sobre 5**; este resultado se sitúa en la zona de **satisfacción muy alta**. El **99,21% 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.

Toledo, 12 de Enero de 2018