



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Bienestar Social**

Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia  
Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

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

## **CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA**



**Año 2019**



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**

## CONTENIDO

1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA .....	3
2. DATOS INFORMATIVOS .....	3
3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD .....	6

## 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 Teleasistencia, 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 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 siguiente 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. Mediante Resolución de 01/10/2018 (DOCM nº 197, 08/10/2018) se prorroga la vigencia de la actual Carta durante un año más, sobre todo teniendo en cuenta que en ese momento se está licitando un nuevo contrato de gestión para los próximos años.

La última modificación se ha publicado el pasado 8 de enero (**Resolución de 27/12/2019, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Teleasistencia**). Se trata de un importante avance ya que se exigen estándares más rigurosos de cumplimiento de los indicadores ya existentes y se añaden nuevos compromisos de calidad. Estos nuevos compromisos pretenden reflejar la evolución del servicio hacia la atención personalizada y la accesibilidad universal.

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 2022.

Los datos de este informe proceden de la auditoría realizada en diciembre de 2019.



### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2019 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 2019 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **6.472**, 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 **5,19 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 **7.442 encuestas** de satisfacción. El dato mensual es del 100% de encuestas con resultado igual o superior a 3 todos los meses, salvo en los meses de mayo, julio y agosto, que fue respectivamente del 99,87%, 99,82% y 99,52%. Considerando todo el periodo, en el **99,95%** 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 0,53 y el 0,88%. El promedio de porcentaje mensual de terminales con avería por desconexión fue de **0,69 %** durante 2019, 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 2019, el **100% de las averías fueron resueltas en plazo**. El tiempo medio de resolución de las averías calculado mensualmente osciló entre las 19 h:03 min del mes de enero y las 23 h:08 min del mes de septiembre. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados se sitúa en **20 h:52min**

#### **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 2019 se han realizado **2 desvíos programados, uno a la Central de respaldo situada en Barcelona y otro a la Central de respaldo de Murcia**. El primer desvío tuvo lugar el 1 de julio, a las 11:22 h. con una duración de 84 minutos, y el segundo el 21 de octubre, a las 22:10 h, con una duración de 106 minutos. No se produjo interrupción del servicio, atendándose en total 66 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 2019, el **100%** de las respuestas emitidas no superaron los 10 minutos, **con media anual de 3 min: 37 seg**. El tiempo medio de respuesta en la movilización de recursos propios o especializados fue **todos los meses inferior a 5 minutos**. Se ha obtenido un tiempo medio de **05 min:17 seg** en la movilización de **recursos especializados (112)** y **1 min:57 seg** en la derivación a 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 **99,85%** del total de agendas previstas han sido atendidas durante 2019, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. Se han realizado un total de **9.069 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.

### 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 39.00 todos los meses de 2019, salvo en noviembre que fueron algo más de 34.500. Entre enero y diciembre de 2019 se realizaron **499.279 llamadas de seguimiento**, alcanzando el **99,34%** 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

A lo largo de 2019 se han realizado un total de **27.997** visitas domiciliarias, 7.500 más que el año anterior. Sin embargo, no hubo una planificación de visitas como en 2018: entre Enero y Marzo se llevó a cabo un plan de choque para deshacer la lista de espera que se había generado durante el último año y medio; a partir de Abril empieza

el nuevo contrato y en verano la valoración de los usuarios para aplicar la personalización del servicio. Por todo ello no se pudo realizar una planificación anual, como el año anterior.

La distribución por provincia de las 27.977 visitas, es la siguiente:

Provincia	Visitas personal social
ALBACETE	4.464
CIUDAD REAL	7.836
CUENCA	3.889
GUADALAJARA	2.826
TOLEDO	8.972

**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: se han realizado 27.977 visitas.

## 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 2019 fueron realizadas **34.350 llamadas**, que representan el **98,50% 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 2019 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, hábitos de sueño, cuidados de la

espalda, etc.). En conjunto se realizaron **320.077 llamadas**. El **96,04 %** de los hogares (40.966) recibió al menos 4 llamadas, por lo que se cumple el estándar.

	Nº de contactos	%
Sin contacto	0	0
Con 1 contacto	336	0.79
Con 2 contactos	440	1.03
Con 3 contactos	913	2.14
Con 4 o más contactos	40.966	96.04

A continuación se muestra el contenido de las llamadas:

Nº LLAMADAS REALIZADAS		
Campañas temperaturas extremas y promoción salud	Temperaturas extremas - Ola de frío	30.420
	Temperaturas extremas - Ola de calor	28.180
	Habitos saludables - Alergias	39.015
	Mitos de la Alimentación	27.067
	La Semana Santa	14.928
	Habitos del Sueño	10.079
	Actualidad: Cambio horario	17.658
	Hogar Seguro: Accidentes	1.357
	Prevenção de Timos y Engaños	13.164
	Beneficios del Humor	73
Estilos de vida saludable	Uso de UCR*	54.738
	Evitar robos en vacaciones	314
	Ejercicio Físico: Muévete	18.654
	Alimentación: Prevención Intoxicaciones	7.674
	Buen uso Medicamentos	24.124
	Los nietos: juntos en verano	2.322
	Historias de mayores	1.196
	Organización del Tiempo	4.629
	Prevención de caídas: El Entomo	24.036
	Cuidado de Vista y Oído	449
<b>TOTAL CLM</b>		<b>320.077</b>

## 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 2019 se realizó por la entidad FEMCET (Asociación de Esclerosis Múltiple J.M. Charcot) durante los meses de septiembre-octubre de 2019. La encuesta se realizó a 381 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 **4,58 puntos sobre 5**; este resultado se sitúa en la zona de **satisfacción muy alta**. El **98,47% 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.

Por otro lado, se recibieron **26 quejas** durante este año, de las cuales 15 fueron “no procedentes. Además se han contestado **86 consultas** a través del correo *teleasistencia@jccm.es*.

Toledo, 26 de febrero de 2.020