



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 2023



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 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, desde entonces la Carta es auditada anualmente.

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.

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.

El pasado 8 de enero de 2020 se publicó la **Resolución de 27/12/2019 (DOCM nº 4 de 8/01/2023)**, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Teleasistencia. Posteriormente se publica **la Resolución de 29/12/2021 (DOCM nº 5 de 10/01/2022)**, **la Resolución de 21/12/2022 (DOCM nº 6 de 10/01/2023)** y **la Resolución de 20/12/2023 (DOCM nº 7 de 10/01/2024)**, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia por la que se **prorrogan el periodo de validez de la carta de servicios de teleasistencia por periodo de un año.**

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 reflejan la consolidación del servicio de teleasistencia avanzada desde un modelo de atención personalizada.

La auditoría anual es realizada este año por ICDQ Spain 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 2023 se refiere al periodo enero-diciembre.

COMPROMISO 1

Instalación ordinaria del terminal en un plazo máximo de 10 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Bienestar Social la empresa prestataria del servicio.

INDICADOR: Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Entre enero y diciembre de 2023 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **8.499**, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 10 días naturales. Se cumple el compromiso tanto en el primer semestre como en el segundo semestre.

El tiempo medio de realización de las instalaciones ordinarias en el año ha sido de **5,42 días**, siendo el compromiso de 10 días máximo. En el primer semestre se ha obtenido una media de **5,29 días** y de **5,56 días** en el segundo semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 2

Visita domiciliaria y elaboración del Plan de Atención Personalizada (PAP) en el plazo máximo de 10 días desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio

INDICADOR: Nuevas personas usuarias con PAP en plazo.

- ESTÁNDAR: 98% de las personas recién incorporadas al servicio disponen de PAP antes de 10 días desde la derivación del alta.

- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias de nueva incorporación con PAP en 10 días, respecto al total de nuevas personas usuarias.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: A lo largo del ejercicio 2023 se han realizado **13.783** planes de atención personalizado (en adelante PAP). Tanto en el primer semestre como en el segundo semestre se ha cumplimentado el PAP en el **100%** de los casos, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 3

Actualización del PAP de cada persona usuaria mediante su revisión periódica, como mínimo anual.

INDICADOR: Personas usuarias valoradas con PAP en visita de equipo de coordinación de zona a lo largo del periodo.

- ESTÁNDAR: 95% de las personas usuarias previstas disponen de PAP actualizado
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas con PAP actualizado sobre el total de personas usuarias que habían previsto visitar en el periodo.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: A lo largo del ejercicio 2023 se han realizado **1.989** actualizaciones de PAP. Tanto en el primer semestre como en el año completo se ha actualizado el PAP en el **100%** de los casos, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 4

Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio

INDICADOR: - Personas usuarias satisfechas en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo

- ESTÁNDAR: El 95%, mínimo, de las nuevas personas usuarias expresan satisfacción en encuesta a los 5 días de la instalación.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de encuestas con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5, respecto al total de encuestas realizadas.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: De las **8.950** encuestas realizadas en el **99,69%** (8.922) se han obtenido una puntuación superior o igual a 4 sobre 5 en satisfacción con el proceso de instalación, siendo la distribución de este valor del **99,67%** de los casos en el primer semestre y del **99,70%** en el segundo semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 5

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: Igual o inferior al 2% de los terminales.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: El porcentaje de terminales que se averían impidiendo la comunicación con el Centro de Atención, supone el **1,24%** del total de terminales instalados en el ejercicio. En el primer semestre ha sido el **1,25%** de los terminales los que han sufrido una avería, y el **1,23%** en el segundo semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 6

Reparación o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales averiados que afectan a la continuidad del servicio por desconexión.

INDICADOR: Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de avería de los terminales

- ESTÁNDAR: En el 98% de los casos, se restablecerá el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de averías subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el **100%** de los casos se ha reestablecido el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas a lo largo del año 2023. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados en el periodo objeto de estudio, se sitúa en **22h 53'16"**, habiendo obtenido una media de **22h 34'24"** en el primer semestre y de **23h 12'07"**, en el segundo semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 7

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

INDICADOR: Realización de al menos una comprobación semestral con otras centrales

- ESTÁNDAR: El **100%** de comprobaciones realizadas
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas positivas realizadas con otras centrales, de las dos mínimas previstas.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: A lo largo de este año, se han realizado un total de **dos** desvíos programados, habiéndose producido un desvío en cada semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 8

Atención directa a la persona usuaria del servicio con derivación inmediata a los recursos adecuados según la necesidad presentada

INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y derivación realizada, según necesidad

- ESTÁNDAR: En el 98% de los casos se realiza derivación antes de 10 minutos.

- **FORMA DE CÁLCULO:** Porcentaje de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencias
- **PERIODICIDAD:** Semestral
- **VALOR ALCANZADO:** La derivación a recursos se ha realizado en el **100%** de las emergencias que lo han requerido, se ha gestionado en un tiempo medio 3 minutos y 7 segundos a lo largo de todo el periodo. En el primer semestre se gestionaron en **3 minutos y 11 segundos** y en el segundo semestre **3 minutos 3 segundos**, no superando en ningún mes los 10 minutos tanto en recursos propios como especializados (estándar establecido), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 9

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

INDICADOR: Llamadas telefónicas de seguimiento realizadas a las personas usuarias con agenda.

- **ESTÁNDAR:** 98 % de las llamadas realizadas a personas usuarias con agenda.
- **FORMA DE CÁLCULO:** Porcentaje de llamadas realizadas con respecto al total de llamadas a realizar.
- **PERIODICIDAD:** Semestral
- **VALOR ALCANZADO:** En el periodo de tiempo objeto de análisis, se han realizado el **99,51%** de las **6.944** agendas personalizadas programadas con la finalidad de recordar citas o gestiones a las personas usuarias. Estos datos anuales, ha supuesto alcanzar el **99,71%** de las llamadas programadas con esta tipificación en el primer semestre y el **99,27%** en el segundo semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 10

Seguimiento telefónico, según el nivel personalizado del servicio (básico, medio, alto o alto riesgo)

INDICADOR: Llamadas telefónicas de seguimiento realizadas a cada nivel de servicio.

- ESTÁNDAR: **98%** de las llamadas de seguimiento realizadas cada mes en cada nivel.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de llamadas de seguimiento realizadas con respecto al total de llamadas mensuales a realizar a cada nivel.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Según el nivel personalizado del servicio, se han realizado el **99,86%** de las llamadas programadas a lo largo del ejercicio situándose en el primer trimestre en un **99,78%** y segundo semestre en el **99,95%**, por lo que se cumple el requisito y el estándar.

Las llamadas programadas anuales han sido 484.230 y las llamadas realizadas **483.558**, siendo 249.911 las programadas y **249.359** las realizadas durante el primer semestre, durante el segundo semestre las llamadas programadas han sido 234.319 y las llamadas realizadas **234.199**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 11

Seguimiento domiciliario anual

INDICADOR: Visitas domiciliarias realizadas en plazo, según la periodicidad prevista (12 meses)

- ESTÁNDAR: El 95% de visitas realizadas en plazo sobre el total de las previstas.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de visitas realizadas sobre el total previsto según planificación.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Para este ejercicio se planificó la realización de **2.214** visitas domiciliarias durante todo el año, de las cuales se han realizado el 73,87% (1.645) en el primer semestre y un 25,55% (569) en el segundo semestre, lo que ha supuesto alcanzar al finalizar el ejercicio el **99,42% del total**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 12

Accesibilidad del servicio: Adaptaciones realizadas a personas con discapacidad o con importantes limitaciones

INDICADOR: Personas usuarias que disponen de adaptaciones para el uso de la tecnología para el acceso a información o para la comunicación

- ESTÁNDAR: El 90% de las personas que requieren adaptaciones reciben propuesta de medidas de accesibilidad para ser usuarias del servicio.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas con discapacidad o limitaciones con propuesta de medidas de accesibilidad, respecto al total de personas con discapacidad o limitaciones.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Dentro del modelo de atención personalizada el **100%** de las personas valoradas que presentan limitaciones o discapacidad han obtenido propuesta, en ambos semestres, de incorporar medidas de accesibilidad, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. De estas personas, el **100%** han aceptado la medida propuesta de adaptación de teleasistencia y el **45,16%** ha aceptado la medida propuesta de adaptación tecnológica

COMPROMISO 13

Información a la persona usuaria, al menos trimestralmente sobre recursos sociales o sanitarios, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés.

INDICADOR: Personas usuarias que reciben información al menos 4 veces al año

- ESTÁNDAR: El 95% de las personas usuarias reciben, al menos, 4 informaciones al año.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias que reciben 4 informaciones anuales sobre el total de personas usuarias del servicio.
- PERIODICIDAD: Semestral

- **VALOR ALCANZADO:** En este ejercicio, en el primer semestre se realizaron este tipo de llamadas informativas al **95,01%** (57.358) del promedio de personas usuarias activas, en al menos dos ocasiones, y en el segundo semestre, el **97,20%** (60.312) de las personas usuarias las recibieron cuatro o más veces, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

Dentro de este compromiso tenemos dos tipos de contactos programados con las personas usuarias:

- Cuatro campañas definidas a lo largo del año: ola de frío, ola de calor, vacunación gripe y alergias.
- Llamadas mensuales relativas a estilos de vida saludable, que son parte del programa de actividades de envejecimiento activo desarrollado en la región: Alimentación y nutrición, seguridad vial, hábitos de sueño, etc.

El número de llamadas que las personas usuarias en activo han recibido en este periodo, viene detallado en la siguiente tabla:

Tabla 13.1 Porcentaje de personas usuarias con llamada informativa

Nº CONTACTOS	1º SEMESTRE		2º SEMESTRE	
Sin contacto	930	1,54%	52	0,08%
Con 1 contacto	2.082	3,45%	371	0,60%
Con 2 contactos	5.783	95,01%	427	0,69%
Con 3 contactos	17.236		890	1,43%
Con 4 o mas contactos	34.339		60.312	97,20%
Promedio usuarios activos	60.370		62.052	

En base al cuadro reflejado en la parte superior se observa que un **97,20%** de las personas usuarias han recibido al menos 4 informaciones al año, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

Durante el año 2023 el número de llamadas realizadas ha sido de **355.026** con las siguientes áreas temáticas tratadas: Promoción de la salud, seguridad, participación, aprendizaje a lo largo de la vida u otros temas como el uso de nuevas tecnologías.

COMPROMISO 14

Satisfacción de las personas participantes en actividades presenciales grupales de envejecimiento activo

INDICADOR: Personas encuestadas que muestran su satisfacción con la actividad desarrollada

- ESTÁNDAR: El 95% de las personas participantes muestran su satisfacción con la actividad en la que han participado.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de participación que puntúan la actividad igual o superior a 4 sobre un total de 5.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el **99,05%** de las actividades, el resultado de los cuestionarios de satisfacción ha superado el 4 en satisfacción general de media, siendo en el primer semestre el **99,57%** y en el segundo semestre el **98,53%**.

Han participado un total de **6.841 personas**, a las cuales se les ha realizado el cuestionario y de ellas **6.776 personas** puntúan las actividades con al menos una puntuación de 4 sobre 5.

COMPROMISO 15

Satisfacción general de los usuarios con el servicio de Teleasistencia que se les presta

La encuesta externa de satisfacción de las personas usuarias con el servicio público de Teleasistencia de 2023 se realizó por parte de una entidad externa durante el mes de noviembre de 2023. La encuesta se realizó a 500 personas que respondieron satisfactoriamente. Dicha encuesta está disponible para su descarga.

INDICADOR: Personas encuestadas que muestran su satisfacción con el servicio de teleasistencia.

- ESTÁNDAR: 95% de las personas usuarias expresan su satisfacción en la encuesta de satisfacción externa anual
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias encuestadas que dan al servicio una puntuación igual o superior a 4, sobre un total de 5

- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: La encuesta externa de satisfacción arrojó una puntuación global de satisfacción de 4,69 puntos sobre 5; este resultado se sitúa en la zona de satisfacción muy alta. El **96%** de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio con al menos 4 puntos, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

Entre el 1 y el 31 de diciembre 2023 se han recibido 116 consultas entre propiamente dudas y consultas vinculadas con requisitos, informaciones de carácter general, etcétera y en otros casos agradecimientos, realizados a través del correo teleasistencia@jccm.es. Ninguna de estas ha llegado a niveles de reclamación o denuncia.

Toledo, 16 de enero de 2024