

# Carta de servicios



Objetivos  
Servicios  
Compromisos  
Garantías

# Servicio de Teleasistencia



**Castilla-La Mancha**

EL GRECO 2014



Consejería de Sanidad  
y Asuntos Sociales

# carta de servicios

## DATOS IDENTIFICATIVOS

La Teleasistencia es un servicio público de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Está gestionado por la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes, Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

## OBJETIVOS Y FINES

El Servicio de Teleasistencia tiene por finalidad facilitar la permanencia en el domicilio a las personas que se hallen en situación de vulnerabilidad, ya sea por su situación de dependencia, discapacidad, edad o aislamiento social.

Proporciona atención personalizada a los usuarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, con respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.

Se trata de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día y todos los días del año, prestado a través de telefonía fija o móvil y atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o de necesidad social.

## MARCO LEGAL

- Orden de 29/07/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, por la que se establece el catálogo de servicios y prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y se determina la intensidad de los servicios y el régimen de compatibilidades aplicable.
- Orden de 18/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, de los requisitos y el procedimiento de acreditación de los servicios de atención domiciliaria en Castilla-La Mancha.
- Decreto 30/2013, de 06/06/2013, de régimen jurídico de los servicios de atención domiciliaria.
- Orden de 22/01/2003, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia. Modificada por Orden de 19 de enero de 2004 (DOCM nº 12 de 28/01/2004), por Orden de 27 de febrero de 2006 (DOCM nº 53 de 10/03/2006) y por Orden de 20 de febrero de 2007 (DOCM nº 45 de 01/03/2007).

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del Servicio de Tele-Asistencia disfrutan de todos los derechos establecidos en la legislación vigente y con carácter especial los recogidos en la Ley de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

[http://docm.castillalamancha.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2010/12/31/pdf/2010\\_21446.pdf&tipo=rutaDocm](http://docm.castillalamancha.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2010/12/31/pdf/2010_21446.pdf&tipo=rutaDocm)

## SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- a) **Instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento, reparación** y, en su caso, sustitución de los terminales de teleasistencia fijos o móviles, garantizando su correcto funcionamiento mediante chequeos automáticos. Para usuarios con **hipoacusia** severa o con problemas graves de comunicación verbal, se dispone de terminales adaptados.
- b) **Enseñanza** del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio.
- c) Disponibilidad del servicio **ininterrumpido**, las 24 horas del día, todos los días del año.
- d) **Atención directa** a la persona usuaria mediante respuesta inmediata adecuada a la necesidad presentada, bien movilizandoo recursos del entorno sociofamiliar, bien movilizandoo recursos propios de la entidad o de los servicios socio-sanitarios y de emergencia del territorio.
- e) Gestión de **agenda** personalizada, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.
- f) **Seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima o con una periodicidad superior si así lo desea el usuario.
- g) **Seguimiento domiciliario** trimestral a las personas en situación de dependencia atendidas por un cuidador no profesional. El seguimiento será bimestral para los enfermos crónicos y personas dependientes con discapacidad mayor del 65%, salvo renuncia de los usuarios.
- h) **Control del regreso** al domicilio de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo.
- i) **Información sobre recursos** sociales, sanitarios, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés para las personas usuarias, al menos trimestralmente.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. **Instalación ordinaria** del terminal en el domicilio en un plazo máximo de **15 días** desde la notificación de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales a la entidad prestataria del servicio.
2. **Satisfacción** de los usuarios del servicio en la enseñanza del **uso y funcionamiento** del equipo instalado en el domicilio.
3. Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.
4. **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.
5. Prestación **ininterrumpida** del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.
6. Se garantiza la atención directa a la persona usuaria del servicio con **respuesta inmediata** adecuada a la necesidad presentada e información inmediata a las personas de referencia (familiares o personas de contacto).
7. Gestión de la **agenda** personalizada de la persona usuaria del servicio, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.
8. Realización de **seguimiento telefónico**, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima.
9. **Seguimiento domiciliario** trimestral a las personas en situación de dependencia atendidas por un cuidador no profesional. El seguimiento será bimestral para los enfermos crónicos y personas dependientes con discapacidad mayor del 65%, salvo renuncia de los usuarios.
10. **Control del regreso** al domicilio de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo por tiempo superior a 24 horas.
11. La persona usuaria del servicio recibirá **información**, al menos **trimestralmente**, sobre recursos sociales, sanitarios, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés.
12. **Satisfacción general** de los usuarios con el servicio de Teleasistencia que se les presta.



## INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento. Estos se contemplan en el anexo adjunto a la Resolución por la que se publica la misma. En la sede electrónica [www.jccm.es](http://www.jccm.es) se pueden consultar los resultados de su cumplimiento, que se actualizan anualmente.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Se facilita la participación de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia a través de las opiniones expresadas sobre su funcionamiento en las encuestas de satisfacción anual. También se valora la satisfacción con la información inicial después de la instalación del terminal.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Podrá plantearse cualquier sugerencia o iniciativa, así como presentar quejas o reclamaciones por cualquiera de los medios siguientes:

\* En la página Web [www.castillalamancha.es](http://www.castillalamancha.es), tiene un espacio habilitado a través del cual puede formular cualquier consulta a la Administración, así como presentar, por medios electrónicos, las quejas y sugerencias sobre la actividad de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Enlaces directos:

- Consultas a la Administración: <http://www.castillalamancha.es/consultas>
- Quejas y sugerencias: <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias>

\* En cualquier oficina de la Junta, a través de los impresos normalizados, según la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, (DOCM nº 211 de 27-10-2011).

\* De forma presencial en cualquier oficina de registro de documentos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de su formalización en impreso normalizado.

\* Por correo postal o presencialmente mediante un escrito dirigido a:

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales  
Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes  
Servicio de Recursos, Servicios y Programas (Torre V, 2ª)  
Avda. de Francia, nº 4 – 45071 Toledo

\* Mediante fax nº: 925 287 003.

\* Por correo electrónico dirigido a [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es)

\* Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o al 902267090 desde fuera de la Comunidad de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

Ante cualquier forma de presentación, la contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

## **GARANTÍA. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes se pondrá en contacto con usted, en un plazo máximo de 10 días, para solicitar sus disculpas y darle una explicación de lo acontecido. Así mismo, habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación del servicio.



## **ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA**

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 21 de enero de 2014 de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes, publicada en el DOCM N° 17 de 27 de enero de 2014. Entra en vigor al día siguiente de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde su entrada en vigor.

## FORMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

La obtención de información más detallada sobre el recurso y los requisitos de acceso, solicitud y documentación a presentar, se realizará en los servicios sociales del municipio donde reside la persona interesada o a través de los Servicios Periféricos de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de la provincia en que reside, en horario de 9:00 a 14:00 horas en días laborables.

- Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales en Albacete

C/ Pedro Simón Abril, 10 - 02071 Albacete

Teléfono: 967 558 000

Fax: 967 558 097

- Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales en Ciudad Real

C/ Postas, 20 - 13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 27 62 00

Fax: 926 276 143

- Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales en Cuenca

C/ Lorenzo Hervás y Panduro, 1 - 16071 Cuenca

Teléfono: 969 176 800

Fax: 969 176 337

- Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales en Guadalajara

C/ Julián Besteiro, 2 - 19071 Guadalajara

Teléfono: 949 885 800

Fax: 949 885 212

- Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales en Toledo

C/ Río Guadalmena, 2 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 269 069

Fax: 925 266 086

- Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

Servicio de Recursos, Servicios y Programas, Torre V - planta 2ª.

Avda. de Francia, 4 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 287 059

Fax: 925 287 003

También se puede obtener información en:

- La página web <http://www.castillalamancha.es>
- La dirección de correo electrónico [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es)
- El teléfono único de información 012





**atención al ciudadano**  
Castilla-La Mancha



Certificada el 19/12/2008  
y nº A58/000056



**Castilla-La Mancha**  
ELGRECO2014