



**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 2020**



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.

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 de 2020 (**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 2020.

### 3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2020 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 2020 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **4.079**, realizando el **100%** dentro del plazo establecido de 10 días naturales tanto en el primer semestre (4,28 días) como en el año completo (4,45 días) 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 se han realizado 5.744 planes de atención. En el primer semestre se ha cumplimentado el PAP en el **99,58%** correspondiente a las altas realizadas en un plazo de 10 días, siendo este porcentaje similar al obtenido durante el año completo **99,58%**, 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 2020 se han realizado 9.803 actualizaciones de PAP. Durante el primer semestre se ha actualizado el PAP en el **99,36%** de las visitas realizadas por el equipo de coordinación, siendo el porcentaje durante el año completo del **98,20%**, 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 5.175 encuestas realizadas, en el **99,90%** de los casos del primer semestre y en el **99,67%** de los casos del año completo, se ha superado el resultado de 4 sobre 5 de satisfacción con el proceso de instalación, 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 **0,70%** del total de terminales instalados en el primer semestre, y el **0,70%** en el año completo, 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 2020 (tanto en el primer semestre como en el año completo). En 2020 el tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados en el primer semestre fue de **19:44 horas** y en el año completo se situó en **21:02:00 horas**, 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 **cinco** desvíos programados, habiéndose producido en el primer semestre **dos** desvíos, 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 en el 100% de las emergencias que lo han requerido, se ha gestionado en un tiempo medio de **03:44 minutos** en el primer semestre y de **03:43 minutos** en todo el año completo, sin superar en ningún mes los 10 minutos (estándar establecido). En el caso de derivación a recursos especializados (112) el tiempo de respuesta ha sido de 5 minutos y 46 segundos tanto el primer semestre como en el año completo y en el caso de derivación a recursos propios de la persona el tiempo de respuesta ha sido 1 minutos y 40 segundos tanto en el primer semestre como en el año completo, 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:** Se han realizado un total de 7145 agendas personalizadas con la finalidad de recordar citas o gestiones a las personas usuarias con este tipo de agendas, lo que ha supuesto alcanzar el objetivo de las llamadas programadas con esta tipificación tanto en el primer semestre en un **99,80%** como en el año completo con un **99,76%**, 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 **99,94%** de las llamadas programadas en el primer semestre y el **99,96%** en el ejercicio completo, por lo que se cumple el requisito y el estándar.

Las llamadas programadas han sido 171.305 y las llamadas realizadas han sido 171.209 en el primer semestre, siendo las llamadas programadas 385.236 y las llamadas realizadas 385.399 en el ejercicio completo, 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 13.052 visitas domiciliarias, de las cuales se han realizado en el primer semestre el **27,67%** (3.611) y en todo el año se ha alcanzado el **76,49%** (9.983) del total.

Resaltar que no ha sido posible alcanzar el valor establecido inicialmente para este indicador por dos motivos:

- Desde el **16 de marzo al 21 de junio**, periodo de confinamiento por la COVID-19, no es posible la realización de estas visitas domiciliarias al no ser una actividad esencial.
- Porque hay un alto porcentaje de visitas canceladas/pospuestas a petición de las personas usuarias por temor al contagio, lo que ha reducido este volumen y dificultado su cumplimiento.

Hay que tener en cuenta qué si ajustamos el volumen de visitas a los meses de actividad real del año (1 al 15 de marzo y 22 de junio al 31 de diciembre), el porcentaje de cumplimiento a fecha 31/12/2020 es del **100%**, 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 de incorporar medidas de accesibilidad, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. De éstas personas, el 54% han aceptado la medida propuesta.

## 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:

Para este cálculo hay que tener en cuenta que:

- La media de domicilios activos en este periodo es de **44.165**
- La media de suspensiones temporales es de **1.370**
- La media de ausencias es de **1.985**

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 usuarios con llamada informativa**

DOMICILIOS CONTACTADOS		%
Sin contacto	0	0,00%
Con 1 contacto	0	0,00%
Con 2 contactos	308	0,70%
Con 3 contactos	654	1,48%
Con 4 o mas contactos	43.203	97,82%
<b>TOTAL</b>	<b>44.165</b>	<b>100%</b>

En base al cuadro reflejado en la parte superior se observa que un **97,82%** 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 2020 el número de llamadas realizadas ha sido de **428.188**.

En los meses de abril, mayo y septiembre la temática en las llamadas de seguimiento ha sido en relación a la pandemia. El resto de meses, se han mantenido píldoras informativas relativas al COVID 19 junto al resto de temáticas tratadas.

## **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 **100%** de las actividades el resultado de los cuestionarios de satisfacción ha superado el 4 en satisfacción general, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. Se han encuestado a 553 personas desde el 1 de enero al 15 de marzo de 2020.

Por el estado de alarma, las actividades de envejecimiento activo quedaron suspendidas desde el pasado 16 de marzo hasta el final del año.

## COMPROMISO 15

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

La encuesta externa de satisfacción de los usuarios con el servicio público de Teleasistencia de 2020 se realizó por la entidad **FEMCET (Asociación de Esclerosis Múltiple J.M. Charcot)** durante los meses de octubre y noviembre de 2020. La encuesta se realizó a 381 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 4,65 puntos sobre 5; este resultado se sitúa en la zona de satisfacción muy alta. El **97,90%** 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.

En lo que va de 2020 se han recibido 51 consultas entre agradecimientos y propiamente dudas y consultas vinculadas con requisitos, informaciones de carácter general, etcétera realizadas a través del correo [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es). Ninguna de estas ha llegado a niveles de reclamación o denuncia.

Toledo, 26 de febrero de 2.020