

# CARTA DE SERVICIOS

Teleasistencia



**Castilla-La Mancha**

Consejería de Bienestar Social



## 1 DATOS IDENTIFICATIVOS

El servicio de teleasistencia es un servicio público de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha gestionado por la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Consejería de Bienestar Social.

Este servicio es gratuito y las personas usuarias reciben todas las prestaciones sin coste alguno. Corre por cuenta de la persona usuaria tener dada de alta una línea telefónica y el coste de las llamadas que se realicen desde su domicilio.

## 2 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 las personas usuarias 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.

## 3 MARCO LEGAL

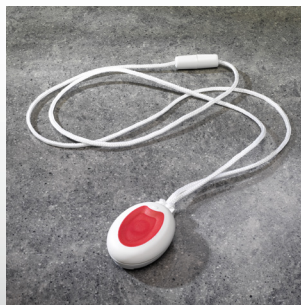
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.
- El Decreto 3/2016, de 26 de enero, por el que se establece el catálogo de servicios y 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.
- El Decreto 1/2019, de 8 de enero, del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a los servicios y prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla-La Mancha.
- La Orden de 22 de enero de 2003, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia.
- La Orden de 18 de junio de 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.

#### 4 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del servicio de teleasistencia de Castilla-La Mancha tienen los derechos y obligaciones establecidos en la legislación vigente y con carácter especial los recogidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, y en el artículo 8 de la Orden de 22 de enero de 2003, de la Consejería de Bienestar Social.

#### 5 SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- Instalación, mantenimiento, reparación y sustitución de los equipos de teleasistencia instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias (terminales domiciliarios, unidades de control remoto, dispositivos de detección de riesgos, móviles, terminales adaptados, etc), garantizando su correcto funcionamiento.
- Valoración inicial y periódica de la persona y su entorno con el fin de personalizar el servicio mediante un plan de atención personalizada, que se actualizará periódicamente o cada vez que se tenga conocimiento de la variación de las circunstancias de la persona usuaria.
- Enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado.
- Atención disponible de manera permanente, mediante la comunicación interpersonal, bidireccional, las 24 horas del día, todos los días del año, entre la persona usuaria y el personal del Centro de Atención.
- Atención inmediata y adecuada ante situaciones de crisis o emergencia, o que, sin serlo, por su propia naturaleza imprevista requieran atención presencial o telefónica. En situaciones de crisis o emergencia se activará la atención de recursos públicos (112: bomberos, policía o sanitarios) y/o recursos sociales (familia o vecinos).
- Seguimiento, apoyo y evaluación de la situación de la persona, mediante la comunicación periódica, la visita domiciliaria y la gestión de agenda personalizada.
- Accesibilidad universal del servicio, garantizando la prestación del servicio a todas las personas que lo necesiten.
- Gestión de cita médica.
- Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a promover mayores niveles de seguridad, autonomía e integración en su entorno habitual.
- Programa de actividades para la promoción del envejecimiento activo.





## 6 COMPROMISOS MÍNIMOS DE CALIDAD CUANTIFICABLES Y FÁCILMENTE INVOCABLES POR LAS PERSONAS USUARIAS

1. **Instalación** ordinaria del terminal en el domicilio en un plazo máximo de **10 días** desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.
2. Visita domiciliaria y elaboración del **plan de atención personalizada** en el plazo máximo de **10 días** desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.
3. Actualización del **plan de atención personalizada** de cada persona usuaria mediante su revisión periódica, como mínimo anual.
4. **Satisfacción** de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del **uso y funcionamiento** del equipo instalado en el domicilio
5. Se garantiza la **fiabilidad de la tecnología** y el buen funcionamiento de los terminales.
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.
7. Prestación **ininterrumpida** del servicio aun en el caso de avería del Centro de Atención, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.
8. Atención directa a la persona usuaria del servicio con **respuesta inmediata adecuada** a la necesidad presentada.
9. **Gestión de la agenda personalizada** de la persona usuaria del servicio, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.
10. **Seguimiento telefónico**, según el nivel personalizado del servicio (básico, medio, alto o alto riesgo).
11. **Visita domiciliaria** anual a todas las personas usuarias del servicio.
12. **Accesibilidad** del servicio: atención de personas con discapacidad o limitaciones mediante adaptaciones, modificaciones o alternativas para el uso de la tecnología, para el acceso a información o para la comunicación.
13. **Información** a la persona usuaria, al menos trimestralmente, sobre recursos sociales, sanitarios, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés.
14. **Satisfacción** de las personas participantes en actividades presenciales grupales de **envejecimiento activo**.
15. **Satisfacción general** de las personas usuarias con el servicio de teleasistencia que se les presta.



## 7 INDICADORES QUE PERMITAN MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento de los mismos. Estos indicadores se encuentran al final de esta Carta y también se pueden consultar en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la siguiente dirección: [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

Para los siguientes indicadores, aunque se cumpla el estándar asociado, se analizará cada uno de los casos en que no se ha podido alcanzar el cumplimiento, dada la importancia de este análisis para la mejora del servicio:

- Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio (compromiso de calidad 4).
- Atención directa a la persona usuaria del servicio con respuesta inmediata adecuada a la necesidad presentada (compromiso de calidad 8).
- Accesibilidad del servicio: atención de personas con discapacidad o limitaciones mediante adaptaciones, modificaciones o alternativas para el uso de la tecnología, para el acceso a información o para la comunicación (compromiso de calidad 12).

## 8 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.



## 9 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Podrá plantearse cualquier consulta, queja o sugerencia por cualquiera de los medios siguientes:

- En cualquier oficina de la Junta, a través de los impresos normalizados, según la Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. (DOCM núm. 211, de 27 de octubre de 2011). También de forma presencial, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de su formalización en impreso normalizado.
- A través del formulario electrónico de la sede [www.jccm.es](http://www.jccm.es) que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- Por correo postal o presencialmente mediante un escrito dirigido a:  
Consejería de Bienestar Social  
Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia  
Avda. de Francia, nº 4 – 45071 Toledo
- Por correo electrónico dirigido a: [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es)
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra comunidad autónoma) o marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija. En ambos casos el coste de la llamada depende de cada operadora.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

## 10 FORMAS DE DIFUSIÓN DE LA CARTA

La Carta de Servicios de Teleasistencia se difundirá internamente en aquellas dependencias que se estime oportuno y, en particular, entre los servicios sociales de atención primaria.

Su difusión externa se realizará básicamente a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cuya dirección es [www.jccm.es](http://www.jccm.es) y de la web corporativa [www.castillalamancha.es](http://www.castillalamancha.es)

### 11 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O GARANTÍA

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia se pondrá en contacto con usted, en un plazo máximo de 10 días, para pedir disculpas y darle una explicación de lo sucedido. Asimismo, habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación del servicio y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

### 12 FECHA DE INICIO Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA

La Carta de Servicios de Teleasistencia (publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 8 de enero de 2020) se ha prorrogado, de nuevo, por Resolución de 21/12/2022, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 10 de enero de 2023) por un año o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de esta Carta.







## 13 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 resida la persona interesada o a través de las delegaciones provinciales de la Consejería de Bienestar Social de la provincia en que resida, en horario de 9:00 a 14:00 horas en días laborables.

- Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Albacete  
C/ Pedro Simón Abril, 10 - 02071 Albacete  
Teléfono: 967 558 000  
[bienestarsocial.ab@jccm.es](mailto:bienestarsocial.ab@jccm.es)
- Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Ciudad Real  
C/ Carlos López Bustos, 2 - 13071 Ciudad Real  
Teléfono: 926 276 073  
[direccion.cr.bs@jccm.es](mailto:direccion.cr.bs@jccm.es)
- Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Cuenca  
C/ Lorenzo Hervás y Panduro, 1 - 16071 Cuenca  
Teléfono: 969 176 800  
[bienestarsocial.cu@jccm.es](mailto:bienestarsocial.cu@jccm.es)
- Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Guadalajara  
C/ Julián Besteiro, 2 - 19071 Guadalajara  
Teléfono: 949 885 800  
[direccion.gu.bs@jccm.es](mailto:direccion.gu.bs@jccm.es)
- Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Toledo  
C/ Río Guadalmena, 2 - 45071 Toledo  
Teléfono: 925 269 069  
[bienestarsocial.to@jccm.es](mailto:bienestarsocial.to@jccm.es)
- Consejería de Bienestar Social  
Avda. de Francia, 4 - 45071 Toledo  
Teléfono: 925 247 429  
[teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es)  
[viceconsejeria.dependencia@jccm.es](mailto:viceconsejeria.dependencia@jccm.es)

También se puede obtener información en:

- La sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha [www.jccm.es](http://www.jccm.es)
- La dirección de correo electrónico [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es)
- El teléfono único de información 012



### INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

Con el fin de poder comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, se establecen los siguientes indicadores de calidad:

Compromisos	Indicadores	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
1. <b>Instalación ordinaria</b> del terminal en el domicilio en un plazo máximo de <b>10 días</b> desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.	1. Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.	1. El <b>98 %</b> , mínimo, de las instalaciones ordinarias se realiza en plazo.	1. Porcentaje de instalaciones ordinarias realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.	1. Semestral
2. Visita domiciliaria y elaboración del <b>plan de atención personalizada</b> en el plazo máximo de <b>10 días</b> desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.	2. Nuevas personas usuarias con Plan de Atención Personalizada en plazo.	2. El <b>98 %</b> de las personas recién incorporadas al servicio disponen de plan de atención personalizada antes de 10 días desde la derivación del alta.	2. Porcentaje de personas usuarias de nueva incorporación con plan de atención Personalizada en 10 días respecto al total de nuevas personas usuarias.	2. Semestral
3. Actualización del <b>plan de atención Personalizada</b> de cada persona usuaria mediante su revisión periódica, como mínimo anual.	3. Personas usuarias valoradas con plan de atención personalizada en visita del equipo de coordinación de zona a lo largo del periodo.	3. El <b>95 %</b> de las personas usuarias previstas disponen de Plan de Atención Personalizada actualizado.	3. Porcentaje de personas con plan de atención personalizada actualizado sobre el total de personas usuarias que había previsto visitar en el periodo.	3. Semestral
4. <b>Satisfacción</b> de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del <b>uso y funcionamiento</b> del equipo instalado en el domicilio.	4. Personas usuarias satisfechas en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.	4. El <b>95 %</b> , mínimo, de las nuevas personas usuarias expresan su satisfacción en encuestas a los 5 días de la instalación.	4. Porcentaje de encuestas con una puntuación <b>igual o superior a 4 sobre 5</b> , respecto al total de encuestas realizadas.	4. Semestral
5. Se garantiza la <b>fiabilidad de la tecnología</b> y el buen funcionamiento de los terminales.	5. Terminales con problemas de conexión con el Centro de Atención.	5. Igual o inferior al <b>2 %</b> de los terminales.	5. Porcentaje de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos.	5. Semestral



Compromisos	Indicadores	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
<b>6. Reparación o sustitución gratuita</b> , en su caso, en un plazo no superior a <b>48 horas</b> de los terminales averiados que afectan a la continuidad del servicio por desconexión.	6. Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales.	6. En el <b>98 %</b> de los casos, se restablecerá el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas.	6. Porcentaje de averías subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.	6. Semestral
<b>7. Prestación ininterrumpida</b> del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.	7. Realización de al menos una comprobación semestral con otras centrales.	7. El <b>100 %</b> de comprobaciones realizadas.	7. Número de pruebas preventivas positivas realizadas con otras centrales, de las dos mínimas previstas.	7. Semestral
<b>8. Atención directa</b> a la persona usuaria del servicio con <b>derivación inmediata</b> a los recursos adecuados según la necesidad presentada.	8. Tiempo medio entre llamada de emergencia y derivación realizada, según necesidad.	8. En el <b>98 %</b> de los casos se realiza derivación <b>antes de 10 minutos</b> .	8. Porcentaje de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencia.	8. Semestral
<b>9. Gestión de la agenda personalizada</b> de la persona usuaria del servicio, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.	9. Llamadas telefónicas realizadas a las personas usuarias con agenda.	9. El <b>98 %</b> de llamadas realizadas a personas usuarias con agenda.	9. Porcentaje de llamadas realizadas con respecto al total de llamadas a realizar.	9. Semestral
<b>10. Seguimiento telefónico</b> , según el nivel personalizado del servicio (básico, medio, alto o alto riesgo).	10. Llamadas telefónicas de seguimiento realizadas para cada nivel de servicio.	10. El <b>98 %</b> de llamadas de seguimiento realizadas cada mes en cada nivel.	10. Porcentaje de llamadas de seguimiento realizadas con respecto al total de llamadas mensuales a realizar para cada nivel.	10. Semestral
<b>11. Seguimiento domiciliario</b> anual.	11. Visitas domiciliarias realizadas en plazo, según la periodicidad prevista (12 meses).	11. El <b>95 %</b> de visitas realizadas en plazo sobre el total de las previstas.	11. Porcentaje de visitas realizadas sobre el total previsto según planificación.	11. Semestral
<b>12. Accesibilidad del servicio:</b> Adaptaciones realizadas a personas con discapacidad o con importantes limitaciones.	12. Personas usuarias que disponen de adaptaciones para el uso de la tecnología, para el acceso a información o para la comunicación.	12. El <b>90 %</b> de las personas que requieren adaptaciones, recibe propuesta de medidas de accesibilidad para ser usuarias del servicio.	12. Porcentaje de personas con discapacidad o limitaciones con propuesta de medidas de accesibilidad, respecto al total de personas con discapacidad o limitaciones.	12. Semestral

# CARTA DE SERVICIOS

## Teleasistencia

Compromisos	Indicadores	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
13. <b>Información</b> a la persona usuaria, al menos trimestralmente, sobre recursos sociales o sanitarios, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés.	13. Personas usuarias que reciben información al menos 4 veces al año.	13. El <b>95 %</b> de las personas usuarias reciben, al menos, <b>4 informaciones al año</b> .	13. Porcentaje de personas usuarias que reciben 4 informaciones anuales sobre el total de personas usuarias del servicio.	13.Semestral
14. <b>Satisfacción</b> de las personas participantes en actividades presenciales grupales de <b>envejecimiento activo</b> .	14. Personas encuestadas que muestran su satisfacción con la actividad desarrollada.	14. El <b>95 %</b> de las participantes muestran su satisfacción con la actividad en la que han participado.	14. Porcentaje de participantes que puntúan la actividad igual o superior a 4, sobre un total de 5.	14.Semestral
15. <b>Satisfacción general</b> de las personas usuarias con el servicio de Teleasistencia que se les presta.	15. Personas encuestadas que muestran su satisfacción con el servicio de teleasistencia.	15. El <b>95 %</b> de las personas usuarias expresan su satisfacción en la encuesta de satisfacción externa anual	15. Porcentaje de personas usuarias encuestadas que dan al servicio una puntuación igual o superior a 4, sobre un total de 5	15. Anual



**Teleasistencia**  
*Consejería de Bienestar Social*

