

# carta de servicios



Objetivos  
Servicios  
Compromisos  
Garantías



CASTILLA  
LA MAN  
CHA



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**



Castilla-La Mancha

Consejería de Bienestar Social

# carta de servicios

## DATOS IDENTIFICATIVOS

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

Está gestionado por la Dirección General de Atención a la Dependencia de la Consejería de Bienestar Social.

## 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 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) 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 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 26/2013, de 23/03/2013 del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla-La Mancha.
- Decreto 3/2016, de 26/01/2016, 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.

## 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 Servicios Sociales de Castilla-La Mancha y del Artículo 8 de la Orden de 22 de enero de 2003.

## SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- 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.
- Enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio.
- Disponibilidad ininterrumpida del servicio, las 24 horas del día, todos los días del año.
- Atención directa a la persona usuaria mediante respuesta inmediata adecuada a la necesidad presentada, bien movilizando recursos del entorno sociofamiliar, bien movilizando recursos propios de la entidad o de los servicios socio-sanitarios y de emergencia del territorio.
- Gestión de agenda personalizada, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.
- Seguimiento telefónico, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima o con una periodicidad superior si así lo desea el usuario.
- Seguimiento domiciliario periódico a las personas usuarias con escasos contactos sociales o con determinados perfiles de vulnerabilidad, siempre que lo deseen.
- Control del regreso al domicilio de la personas usuarias que notifican ausencia del mismo.
- 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 Bienestar Social 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.
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 periódico a las personas usuarias con escasos contactos sociales o bien con determinados perfiles de vulnerabilidad, salvo renuncia expresa, según planificación prevista.
10. Control del regreso al domicilio de la 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 Domiciliaria que se les presta.



## INDICADORES ASOCIADOS A 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 en el Anexo adjunto y también se pueden consultar en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cuya dirección es [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Se facilita la participación de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha 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 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). 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  
Dirección General de Atención a la Dependencia  
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 una provincia de otra Comunidad Autónoma) o bien marcando el 925274552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada formalizará su queja en soporte informático.

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.

## 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 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 [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

## ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

La Carta de Servicios surtirá efectos al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.



## 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 Direcciones 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.

### - Dirección Provincial de Bienestar Social en Albacete

C/ Pedro Simón Abril, 10 - 02071 Albacete  
Teléfono: 967 558 000  
Fax: 967 558 096

### - Dirección Provincial de Bienestar Social en Ciudad Real

C/ Carlos López Bustos, 13071 Ciudad Real  
Teléfono: 926 27 62 00  
Fax: 926 276 073

### - Dirección Provincial de Bienestar Social en Cuenca

C/ Lorenzo Hervás y Panduro, 1 - 16071 Cuenca  
Teléfono: 969 176 800  
Fax: 969 176 959

### - Dirección Provincial de Bienestar Social en Guadalajara

C/ Julián Besteiro, 2 - 19071 Guadalajara  
Teléfono: 949 885 800  
Fax: 949 885 212

### - Dirección Provincial de Bienestar Social en Toledo

C/ Río Guadalmena, 2 - 45071 Toledo  
Teléfono: 925 269 069  
Fax: 925 248 881

### - Consejería de Bienestar Social

Avda. de Francia, 4 - 45071 Toledo  
Teléfono: 925 247 429  
Fax: 925 287 003

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



**atención a la ciudadanía**  
Castilla-La Mancha



Certificada el 19/12/2016  
y nº CDS-2008/0014



**Castilla-La Mancha**