

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.

El servicio es prestado en el domicilio habitual de la persona usuaria, así como en su entorno más cercano.

La persona usuaria debe tener de alta una línea telefónica fija o móvil.

2 OBJETIVOS Y FINES

El servicio de teleasistencia es una prestación pública que tiene por finalidad facilitar la permanencia en el entorno habitual de las personas que se hallen en situación de vulnerabilidad, ya sea por su situación de dependencia, edad, discapacidad o aislamiento social, proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, prevenir su dependencia y potenciar su autonomía personal, así como detectar, prevenir y en su caso, intervenir en situaciones de riesgo. El servicio de teleasistencia no actúa sólo ante situaciones de emergencia o necesidad social, sino que también lo hace de forma preventiva y proactiva.

Los objetivos del servicio público de teleasistencia son los siguientes:

- a) Proporcionar seguridad, acompañamiento y apoyo a la persona usuaria a través de la comunicación permanente.
- b) Asegurar una respuesta ágil ante cualquier situación de emergencia o crisis.
- c) Promover la permanencia de la persona en su entorno habitual.
- d) Apoyar al entorno sociofamiliar que asume el cuidado.
- e) Prevención y actuación ante situaciones de atención especial: soledad no deseada, deterioro cognitivo, suicidio, maltrato.
- f) Promover el envejecimiento activo y la participación comunitaria centrandó esta atención, de manera específica, en el ámbito rural.
- g) Garantizar un plan individual de teleasistencia en base a las necesidades presentadas por la persona usuaria.

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 22 de enero de 2003 de la Consejería de Bienestar Social.

5 SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- a) Instalación ordinaria de los equipos de teleasistencia instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias.
- b) Mantenimiento, reparación y sustitución de los equipos de teleasistencia instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias.
- c) Valoración inicial de la persona usuaria y su entorno con el fin de personalizar el servicio mediante un programa individual de teleasistencia para todas las personas usuarias, así como su revalorización continua y dinámica.
- d) 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 (en adelante, CA).
- e) 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 activarán la atención de recursos públicos (112: bomberos policía, sanitarios) y/o recursos del entorno comunitario (familia, vecinos).
- f) Información sobre los equipos, proporcionada a las personas usuarias según la modalidad por la que muestren preferencia: escrita en formato impreso legible, disponible en braille y escrita en formato electrónico accesible.
- g) Seguimiento, apoyo y evaluación de la situación de la persona usuaria, mediante la comunicación periódica (incluyendo comunicaciones de control de ausencia domiciliaria de las personas usuarias), la visita domiciliaria inicial o de seguimiento, la gestión de agenda personalizada, resolución de dudas en relación con la prestación del servicio o aquellas otras prestaciones que se incluyan en función de su programa individual de teleasistencia.



- h) Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a promover mayores niveles de seguridad, autonomía e integración en su entorno habitual.
- i) Gestión de cita médica, recordatorio de medicación y otras citas sanitarias.
- j) Detección, atención y seguimiento de situaciones de riesgo mediante dispositivos avanzados, instalados en el domicilio o portados por la propia persona usuaria.
- k) Programa de teleasistencia móvil mediante geolocalización dirigido a personas usuarias que se encuentren fuera de su domicilio, que tengan por objeto incrementar su seguridad y prevenir posibles situaciones de riesgo o peligro.
- l) Programas específicos que aborden la participación comunitaria a través del envejecimiento activo o presten atención a situaciones de especial vulnerabilidad, tales como apoyo a personas cuidadoras con grado de dependencia, detección y prevención del deterioro cognitivo o detección de malos tratos.

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

- 1.** Instalación ordinaria del terminal en el domicilio en el plazo máximo de 10 días desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.
- 2.** 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.
- 3.** Visita domiciliaria y elaboración del programa individual de teleasistencia en el plazo máximo de 10 días desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.
- 4.** Prestación ininterrumpida del servicio, aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.
- 5.** Atención directa a la persona usuaria del servicio con derivación inmediata a los recursos adecuados según la necesidad presentada.
- 6.** Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio.
- 7.** Seguimiento telefónico en aplicación del modelo de atención personalizado y del nivel en el que se encuentre la persona.
- 8.** Seguimiento domiciliario anual en aplicación del modelo de atención personalizado y del nivel en el que se encuentre la persona.
- 9.** Accesibilidad del servicio: Adaptaciones realizadas a personas con discapacidad o limitaciones mediante adaptaciones, modificaciones o alternativas para el uso de la tecnología, para el acceso a la información o para la comunicación.
- 10.** Satisfacción de las personas usuarias con los dispositivos periféricos instalados.
- 11.** Satisfacción de las personas participantes en los programas específicos referenciados en el apartado 5.l)
- 12.** Satisfacción general de las personas usuarias con el servicio de teleasistencia que se les presta.



7 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: <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios/34128>



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 presentarse 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 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
- 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 y de la web corporativa 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

Producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de **27/12/2024** y la validez de los compromisos que en la misma se adquieren, es de dos años o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición.





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 Bienestar Social en Albacete
Paseo Pedro Simón, 10 - 02071 Albacete
Teléfono: 967 558 000
bienestarsocial.ab@jccm.es
- Delegación Provincial de Bienestar Social en Ciudad Real
C/ Carlos López Bustos, 2 - 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 276 200
bienestarsocial.cr@jccm.es
- Delegación Provincial de Bienestar Social en Cuenca
C/ Lorenzo Hervás y Panduro, 1 - 16071 Cuenca
Teléfono: 969 176 800
bienestarsocial.cu@jccm.es
- Delegación Provincial de Bienestar Social en Guadalajara
C/ Julián Besteiro, 2 - 19071 Guadalajara
Teléfono: 949 885 800
bienestarsocial.gu@jccm.es
- Delegación Provincial de Bienestar Social en Toledo
C/ Río Guadalmena, 2 - 45071 Toledo
Teléfono: 925 269 069
bienestarsocial.to@jccm.es
- Consejería de Bienestar Social
Avda. de Francia, 4 - 45071 Toledo
Teléfono: 925 267 099
teleasistencia@jccm.es
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
- La dirección de correo electrónico teleasistencia@jccm.es
- El teléfono único de información 012: si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en la aplicación informática correspondiente.

14 AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE ESTA CARTA

Esta Carta de Servicios está auditada y certificada por diversas entidades independientes: antes AENOR y actualmente por ICDQ Instituto de Certificación, SL.

RÉGIMEN ECONÓMICO

Este servicio es gratuito y las personas usuarias reciben todas las prestaciones sin coste alguno.

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:

Compromiso	Indicadores	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
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.	1. Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.	1. El 100 % de las instalaciones ordinarias se realiza en plazo.	1. Porcentaje de instalaciones ordinarias realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.	1. Semestral
2. 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.	2. Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales.	2. En el 100% de los casos, se reestablecerá el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas.	2. Porcentaje de averías subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión.	2. Semestral
3. Visita domiciliaria y elaboración del programa individual de teleasistencia (PIT) en el plazo máximo de 10 días desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.	3. Nuevas personas usuarias del programa individual de teleasistencia en plazo.	3. El 100% de las personas recién incorporadas al servicio disponen del PIT antes de 10 días desde la derivación del alta.	3. Porcentaje de personas usuarias de nueva incorporación con PIT en 10 días respecto al total de nuevas personas usuarias.	3. Semestral
4. Prestación ininterrumpida del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.	4. Realización de al menos una comprobación semestral con otras centrales.	4. El 100% de las comprobaciones realizadas.	4. Número de pruebas preventivas positivas realizadas con otras centrales, de las dos mínimas previstas.	4. Semestral
5. Atención directa a la persona usuaria del servicio con derivación inmediata a los recursos adecuados según la necesidad presentada.	5. Tiempo medio entre llamada de emergencia y derivación realizada según necesidad.	5. En el 100% de los casos se realiza derivación antes de 10 minutos.	5. Porcentaje de derivaciones realizadas no superan los 10 minutos, con respecto al total de llamadas de emergencia.	5. Semestral



Compromiso	Indicadores	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
6. Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio.	6. Personas usuarias satisfechas en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.	6. El 95% mínimo, de las nuevas personas usuarias expresan su satisfacción en encuestas a los 5 días de la instalación.	6. Porcentaje de encuestas con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5, respecto al total de encuestas realizadas.	6. Semestral
7. Seguimiento telefónico en aplicación del modelo de atención personalizado y del nivel en el que se encuentre la persona.	7. Llamadas de seguimiento telefónico realizadas en base al nivel de atención personalizada según la periodicidad prevista (12 meses).	7. El 100% de los casos recibirá el seguimiento telefónico y visita domiciliaria correspondiente en base a su nivel de atención.	7. Porcentaje de llamadas y visitas sobre el total previsto según planificación.	7. Semestral
8. Seguimiento domiciliario anual en aplicación del modelo de atención personalizado y del nivel en el que se encuentre la persona.	8. Visitas domiciliarias realizadas en plazo, según la periodicidad prevista (12 meses).	8. El 100% de las visitas domiciliarias sobre el total de las previstas en base a su nivel de atención.	8. Porcentaje de visitas realizadas sobre el total previsto según planificación.	8. Semestral
9. Accesibilidad del servicio: Adaptaciones realizadas a personas con discapacidad o limitaciones mediante adaptaciones, modificaciones o alternativas para el uso de la tecnología, para el acceso a la información o para la comunicación.	9. Personas usuarias que disponen de adaptaciones para el uso de la tecnología, para el acceso a la información o la comunicación.	9. El 95% de las personas que requieren de adaptaciones, reciben propuesta de medidas de accesibilidad para ser usuarias del servicio.	9. Porcentaje de personas susceptibles de medidas de accesibilidad que reciben la propuesta con respecto al total de personas con dichas limitaciones.	9. Semestral
10. Satisfacción de las personas usuarias con los dispositivos periféricos instalados.	10. Personas usuarias que tienen instalado algún dispositivo periférico.	10. El 90% de las personas usuarias expresan su satisfacción con los dispositivos periféricos instalados en el intervalo de 6 a 12 meses desde su instalación.	10. Porcentaje de personas usuarias encuestadas a las que se les instala un dispositivo periférico obtiene una puntuación igual o superior a 4 sobre un total de 5.	10. Anual
11. Satisfacción de las personas participantes en los programas específicos referenciados en el apartado 5.I).	11. Personas usuarias participantes en los programas.	11. El 90% de las personas usuarias expresan su satisfacción en la atención y participación de estos programas.	11. Porcentaje de personas usuarias encuestadas obtienen una puntuación igual o superior a 4 sobre un total de 5.	11. Anual

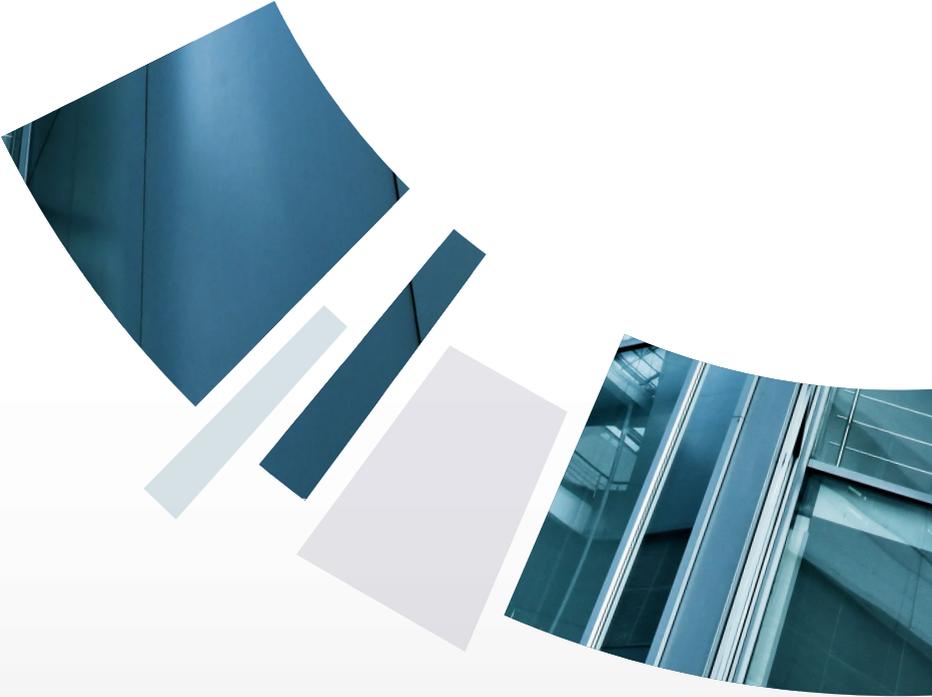
CARTA DE SERVICIOS

Teleasistencia

Compromiso	Indicadores	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
12. Satisfacción general de las personas usuarias con el servicio de teleasistencia que se les presta.	13. Personas encuestadas que muestran su satisfacción con el servicio de teleasistencia.	13. EL 95% de las personas usuarias expresan su satisfacción en la encuesta externa anual.	13. Porcentaje de personas usuarias encuestadas que dan al servicio una puntuación igual o superior a 4 sobre un total de 5.	13.Annual



Teleasistencia
Consejería de Bienestar Social



ICDQ
_SPAIN

Certificado Número
003-1/24

D. L. TO 29-2025



Castilla-La Mancha



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA