



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

Manual de usuario del servicio



Castilla-La Mancha

Servicio prestado por

Tunstall televida[®]

Teléfono de información al usuario y averías

901 442 014

Servicio de teleasistencia de Castilla-La Mancha

Guadalajara
Plaza Europa, 3; Edificio
Hercesa, planta 1ª,
oficinas 4, 5 y 6
19002 Guadalajara

Toledo
C/ Berna, 2, edif. Bulevar,
planta 1ª, local 7
45003 Toledo

Cuenca
C/ Hurtado de Mendoza, 1
5º A
16004 Cuenca

Ciudad Real
Av. de las Ciencias s/n, esquina
Hermanos Lumiere, (Edificio
Nivel 15)
PIA Juan Ignacio Cirac
13005 Ciudad Real

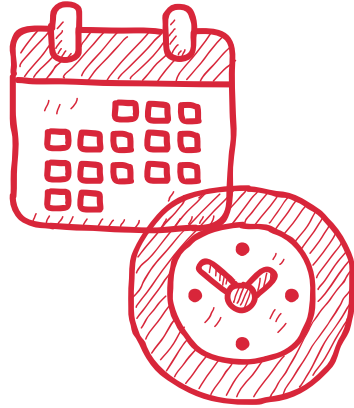
Albacete
Plaza de la Constitución, 8;
entreplanta, local 1
02002 Albacete

Funcionamiento del servicio	4
Elementos instalados	6
Prestaciones	7
Mantenimiento del equipo domiciliario	9
Ausencia y baja del servicio	10
Identificación	11
Recomendaciones	11
Secreto profesional y protección de datos de carácter personal	11
Personas de contacto	12
Quejas y sugerencias	12
Notas	14

El Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha es un servicio público de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, gestionado por la empresa Tunstall Televida

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El servicio de teleasistencia de Castilla-La Mancha se presta durante las 24 horas del día, todos los días del año. Como persona usuaria, puede utilizarlo siempre que lo desee y, sobre todo, si se encuentra mal o le ocurre algo.



Cuando quiera contactar con la central de teleasistencia, pulse el botón rojo del terminal o el del colgante. Escuchará entonces una locución que le indicará que se está realizando la llamada. Usted hablará con la central sin necesidad de descolgar el teléfono (en modo 'manos libres'), gracias al micrófono y al altavoz que incorpora el terminal. Si no escucha bien, debe decirselo al personal teleoperador que le atiende, para que suba o baje el volumen del equipo desde la central.

El personal teleoperador le saludará para indicarle que ya puede empezar a hablar.

Si es necesario, movilizará a sus contactos (familiares, vecinos, amigos...) o a los recursos públicos de emergencia (112), que serán los que decidan qué servicio se activa en cada situación. Si se encuentra mal y no puede hablar, desde la central trabajarán para que se le pueda atender lo más pronto posible.



Finalizada la comunicación con el centro, no tiene que hacer nada: son los teleoperadores/as los que cortan la llamada. Se escuchará un largo pitido que indicará que la comunicación se ha cerrado y la luz roja del equipo volverá a ser fija.



Cuando salga a la calle, debe quitarse el pulsador. Fuera de su vivienda, no recibirá la señal del terminal y no funcionará. Cuando regrese, vuelva a ponérselo.

Recuerde que, mientras esté en casa, debe llevarlo encima en todo momento.

Puede y debe dormir con el pulsador, ya que el botón está preparado para que no se pulse involuntariamente. No obstante, si se produjera una pulsación accidental, no debe preocuparse: le atenderemos encantados.

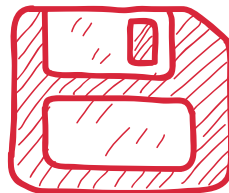


Lleve puesto el colgante cuando esté en el baño, incluso dentro de la ducha o de la bañera. Está diseñado para que pueda mojarse sin problemas. No olvide que el baño es uno de los lugares más peligrosos de su vivienda y donde más caídas se producen.

Si se ausenta de su domicilio durante más de 24 horas debe avisarnos pulsando su colgante.

Si se producen cambios en alguno de sus datos (tanto personales como de las personas que nos ha facilitado como contactos), debe comunicárselos al personal de la central pulsando el botón rojo del terminal o del colgante.

Como persona usuaria del servicio, conoce y acepta que la central de teleasistencia dispone de un sistema de grabación automática de llamadas, que tiene por objetivo asegurar la correcta prestación del mismo. Tiene un uso exclusivamente interno, por lo que queda garantizada la confidencialidad de la información registrada. El acceso externo a la grabación solo se puede realizar mediante requerimiento judicial explícito.



Usted autoriza al servicio de teleasistencia a utilizar todas las medidas de protección que se consideren necesarias para velar por su

integridad física. En este sentido, y en función de las circunstancias, autoriza al personal del servicio de teleasistencia, a los servicios de urgencia y/o a los servicios de seguridad ciudadana, a acceder a su domicilio en caso de emergencia, siempre que sea necesario para paliar las situaciones de riesgo que se puedan originar.

Cuando se ausente del domicilio, recuerde que **NO** debe cortar el suministro eléctrico.

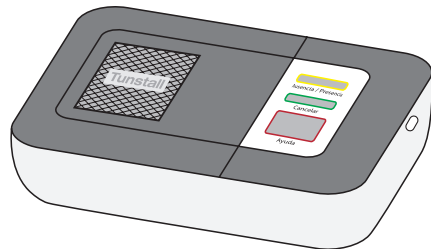
Si su terminal o pulsador no funcionan, póngase en contacto con nosotros en el teléfono 901 442 014.

ELEMENTOS INSTALADOS

Para la prestación del servicio se instalará en su domicilio, sin coste adicional, un terminal de teleasistencia y todos aquellos accesorios que sean necesarios. Su unidad domiciliaria está compuesta de dos elementos.

Terminal

Dispositivo que dispone de un altavoz y un micrófono incorporado, con capacidad para que usted y el personal teleoperador de la central de teleasistencia puedan escucharse sin problemas. Cuenta con dos botones importantes:

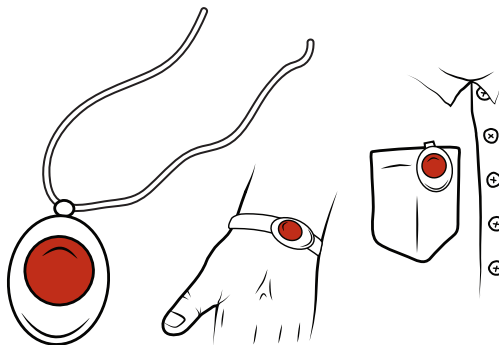


- Un **botón rojo** que le permitirá ponerse en contacto con la central de atención cuando necesite algo o sufra una emergencia (tiene la misma función que el del colgante).
- Un **botón verde** que le permite cancelar la alarma, en caso de que haya pulsado por error y no quiera contactar con la central (dispone de varios segundos antes de que se establezca la comunicación) y para anular cualquier pitido o mensaje que emita el terminal ante una incidencia con la línea telefónica o la red eléctrica.

El terminal deberá estar SIEMPRE conectado a la red eléctrica y a la línea de teléfono.

Colgante o pulsador

Elemento que usted debe llevar encima siempre que esté en casa y que le servirá para contactar con el centro de atención. Para su comodidad, puede llevarlo colgado del cuello, como una pulsera en su muñeca o sujeto a su ropa con una pinza especial.



Su llamada será recibida desde cualquier lugar de la vivienda. Para hablar, espere a escuchar el saludo del personal teleoperador.

El radio de cobertura de las unidades de control remoto dependerá de las características de la vivienda. El personal técnico que realice la instalación del terminal realizará las pruebas de cobertura oportunas para su comprobación.

Los aparatos y elementos instalados son propiedad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Con la aceptación del servicio, usted se compromete a cuidarlos y devolverlos en buen estado cuando, por cualquier motivo, finalice la prestación del mismo. Será responsabilidad de la persona usuaria la pérdida o desperfectos que se puedan producir a causa de un uso inadecuado.

PRESTACIONES

El servicio de teleasistencia asegura una respuesta inmediata ante situaciones de riesgo o emergencia, directamente desde el centro de atención o movilizándolo a sus familiares o conocidos o, si es el caso, a recursos existentes en la comunidad.



Atención desde la central

La persona usuaria recibirá una llamada desde la central al menos una vez al mes. Nos gusta saber cómo se encuentra y si tiene alguna necesidad. No obstante, si así lo desea, la frecuencia de estas llamadas puede ser modificada. En algunas de estas llamadas recibirá información de interés, medidas

de carácter preventivo, etc.

Puede pedirnos que le ayudemos a recordar circunstancias y eventos importantes tales como, citas médicas, toma de medicamentos, vacunaciones, fechas o aniversarios, tareas a realizar, salidas de viaje, servicio de despertador, etc. Además, si necesita alguna información sobre un asunto concreto, podemos buscarla por usted.

Las llamadas que realice a la central a través del terminal o del colgante tienen un coste para usted que dependerá de su tarifa telefónica. Por el contrario, las llamadas que reciba desde la central son asumidas por el servicio de teleasistencia.



Visitas de seguimiento

Los profesionales del servicio de teleasistencia mantendrán el contacto a través de visitas domiciliarias periódicas.



Unidades móviles

La unidad móvil es un servicio operativo destinado a atenderle en diversas contingencias técnicas y/o sociosanitarias. En relación a estas últimas, este recurso será movilizado después de asegurarse el acceso al domicilio a través de los contactos de la persona usuaria y tras la activación de los recursos públicos de emergencia.

Servicio técnico y de mantenimiento

Si su unidad domiciliaria (terminal o colgante) sufre una avería que impide la comunicación con la central de teleasistencia recibirá la



visita de un técnico en menos de 48 horas desde el aviso.

Todas las reparaciones o cambios de la tecnología instalada en su domicilio son gratuitos.

Comprobaremos que su equipo funciona correctamente cada 15 días a través de una llamada programada con la central, silenciosa y sin ningún tipo de molestia para usted. Este servicio es irrenunciable.

Además, el equipo de teleasistencia envía avisos automáticos a la central cuando se va la luz o cuando el terminal o la UCR tienen poca batería. El terminal dispone de una batería que permite salvar la falta puntual de suministro eléctrico o pequeños cortes de luz durante un tiempo.

El equipamiento técnico del domicilio solo deberá ser inspeccionado o manipulado por personal autorizado de la empresa Tunstall Televida. Por este motivo deberá permitir el acceso a su domicilio al personal del servicio, de manera que pueda resolver cualquier incidencia en la tecnología, inspeccionar su estado o proceder a su retirada.

MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DOMICILIARIO

El terminal debe estar siempre en el lugar en el que lo ubicaron los técnicos del servicio de teleasistencia. No lo desenchufe de la red eléctrica o telefónica para cambiarlo de sitio por iniciativa propia. No corte o manipule los cables que salen de él.

En caso de que necesite una nueva ubicación para el equipo, avísenos y se lo trasladaremos dejándolo perfectamente colocado y operativo.

No debe cubrirse con ningún paño o adorno, puede interferir en la calidad del sonido.

Para su mantenimiento y limpieza, bastará con pasarle suavemente un paño levemente hume-



decido con agua y jabón. No puede ser rociado o sumergido en ningún líquido.

La limpieza del pulsador se realizará de forma similar a la del terminal. Aunque está diseñado para resistir la inmersión, no puede sumergirse durante un largo periodo de tiempo ni lavarlo en la lavadora. Cuando quiera limpiar el cordón o la pulsera, puede lavarlos con agua y jabón sin mojar el colgante.

Los equipos fabricados por Tunstall cumplen con la Directiva Europea de Compatibilidad Electromagnética 89/336/EEC, lo que les hace completamente compatibles con los marcapasos. En el caso de que lleve un marcapasos, por favor, coménteselo al médico.

AUSENCIA Y BAJA EN EL SERVICIO



Usted puede ausentarse voluntariamente de su domicilio por un periodo máximo, previa comunicación y autorización de la Consejería de Bienestar Social, de 6 meses al año.

Deberá informar al centro de atención del periodo de ausencia y contactar el día que regresa. Lo podrá hacer a través del terminal, del pulsador o llamando al teléfono de atención

901 442 014.

La baja en la prestación del servicio se producirá por renuncia voluntaria, ausencia de su domicilio por más de 6 meses, traslado definitivo de residencia, variación o cese de las circunstancias que dieron origen a la prestación del servicio o ingreso en residencia por un tiempo superior a 2 meses.

La reincidencia en un uso incorrecto o el incumplimiento de lo descrito en este documento podría comportar la retirada del servicio, en cuyo caso se le notificará la baja justificando las causas que la motivan.

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Los profesionales de Tunstall Televida que acudan a su hogar (coordinadoras/es de zona, personal técnico) irán perfectamente identificados mediante una tarjeta que estará visible en todo momento y uniformados.

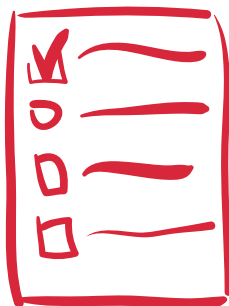


Ningún profesional del servicio acudirá a su domicilio sin haber acordado con usted la cita telefónicamente con anterioridad.

RECOMENDACIONES

Debe ponerse en contacto con el servicio de teleasistencia antes de cambiar de proveedor telefónico. Algunos de los sistemas que utilizan algunas compañías pueden no ser compatibles con el equipo de que dispone actualmente.

SECRETO PROFESIONAL Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL



Para asegurar una correcta prestación, el personal del servicio de teleasistencia recogerá la información necesaria en el informe de valoración. Usted se compromete a proporcionar información verídica y a comunicar los cambios en su situación que puedan afectar a la prestación del servicio.

Toda la información recogida en el transcurso de la prestación del servicio se incluirá en un fichero cuyo titular es la Consejería de Bienestar Social y será tratada por Tunstall Televida como prestataria del servicio.

En base a la buena práctica y secreto profesional y de cumplimiento a la Ley Orgánica 15/1999 sobre protección de datos de carácter personal, el servicio de teleasistencia se obliga a la correcta custodia, confidencialidad y no divulgación de esta información, salvo

que reciba su autorización explícita o bajo requerimiento judicial explícito. No obstante, y como las características del servicio y su práctica hacen necesario el uso y gestión de esta información, usted acepta que Tunstall Televida haga uso de ella ante los servicios sociales, sanitarios y de seguridad ciudadana, siempre que sea necesario para una atención adecuada.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, cancelación, oposición y rectificación dirigiendo una comunicación a: Tunstall Televida; C/ Berna, 2; edificio Bulevar, pta. 1ª, local 7; 45003 Toledo. También puede dirigirse al correo electrónico lopd@televida.es.

PERSONAS DE CONTACTO



Usted manifiesta que las personas designadas como personas de contacto, cuyos datos personales han sido facilitados a Tunstall Televida, son conocedores de este hecho y, por tanto, podrán ser movilizadas en caso de necesidad. Esta información queda recogida en el expediente de la persona usuaria.

Se compromete a comunicar al servicio de teleasistencia cualquier cambio que se produzca en los datos de las personas de contacto. Esta información quedará evidenciada en la grabación de la llamada o en el informe de valoración, según el medio utilizado.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Si tiene quejas o sugerencias sobre el servicio, puede:

- Contactar con la central pulsando el botón del terminal o del pulsador.
- Llamar al número de atención al cliente 901 442 014.
- Comunicárselas personalmente a los profesionales que le atienden en su domicilio.

- Dirigir un escrito a Tunstall Televida C/ Berna, 2; Edif. Bulevar, pta. 1ª, local 7, 45003, Toledo; o al correo electrónico sugerenciasyquejasjccm@televida.es.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá dirigir, asimismo, sugerencias o quejas concernientes a la prestación del servicio de teleasistencia a la Consejería de Bienestar Social:

- Por correo electrónico a teleasistencia@jccm.es.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, a través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, o bien, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Por correo 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 llamada al Teléfono Único de Información 012, que las formalizará en soporte informático.

NOTAS



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

901 442 014



Castilla-La Mancha

Servicio prestado por

Tunstall televida[®]