

sacyr social

SERVICIOS



La Rioja

SERVICIO DE TELEASISTENCIA

INFORMACIÓN PARA PERSONAS USUARIAS



Logroño: C/ Sojuela, Nº 5

Calahorra: C/ Maestro Falla, 13 – oficina 4 planta 1ª

Sto. Domingo de la Calzada: C/ Arnedo, 3
entrepantaa A



Edición 05

Septiembre 2023



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN ¿QUIÉNES SOMOS?	5
SERVICIO DE TELEASISTENCIA	6
Prestaciones	7
Modalidades del servicio de teleasistencia	7
Acceso al servicio.....	8
CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
Plazo de inicio de la prestación	10
Tipos de comunicación	10
Tiempo de respuesta	10
Equipamiento	11
Plazo de resolución de averías	14
GARANTÍA DE SEGURIDAD EN LA CUSTODIA DE LLAVES.....	14
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO	16
Derechos de las personas usuarias	16
Obligaciones de las personas usuarias	16
SISTEMA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	18
Quejas y reclamaciones de personas usuarias y/o familiares	18
Sugerencias	18
INSTRUCCIONES DEL USO DE DISPOSITIVOS	20
Terminal.....	20
Unidad de control remoto (UCR).....	21
Detector de caídas	22
Detector de gas.....	23
Terminal de teleasistencia móvil	23





INTRODUCCIÓN | ¿QUIÉNES SOMOS?

Sacyr Social es la división del Grupo Sacyr especializada en la prestación de servicios sociales. Nacemos como respuesta a la demanda existente en servicios sociales a personas con dependencia, con una visión rigurosamente profesional, garantizando la calidad de los servicios prestados.

Como entidad que presta servicios en el ámbito de la acción social y sanitaria, basamos nuestros procedimientos de trabajo en:



Más información sobre **Sacyr Social**:

COMPROMISO

- Con la empresa, su misión, visión y política.
- Orientación al cliente externo e interno.
- Respeto al medio ambiente y entorno social.
- Fomento de igualdad de oportunidades.

PROFESIONALIDAD

- Desarrollo personal y profesional.
- Habilidad emocional y empática.
- Aptitud y actitud positivas.

CREATIVIDAD

- Iniciativa y participación.
- Innovación y liderazgo.

TRABAJO EN EQUIPO

- Respeto y solidaridad.
- Comunicación transparente.
- Motivación.
- Tolerancia al error

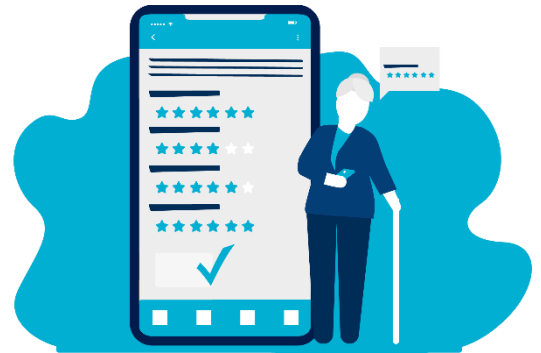




SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El **servicio de teleasistencia** es un servicio de carácter social que permite, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, apoyar la permanencia en su domicilio de personas que se hallen en situación de dependencia o requieran este soporte, proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar la independencia y facilitar la integración de la persona en su entorno habitual de convivencia.

Es un servicio de atención ininterrumpida (24 horas, 365 días) que proporciona atenciones a individuos y/o familias, en su domicilio o fuera de este, acorde a la modalidad que se aplique, manteniéndoles en su hogar e integrándoles en su entorno, a la vez que procura la mejora de su calidad de vida. Permite prestar atención personalizada y facilitar asistencia a la persona usuaria, dando respuesta inmediata ante momentos de emergencia o de inseguridad, soledad y aislamiento, con apoyo de los recursos necesarios y el uso de tecnologías de información y comunicación.



El **objetivo** del servicio de teleasistencia es mejorar la calidad de vida de las personas usuarias que sean beneficiarias de este, impulsando su autonomía personal y una mayor permanencia en el domicilio.

Los **objetivos específicos** del servicio son:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado con movilización de los recursos necesarios.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención personal a la persona usuaria cuando esta sea necesaria.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a la persona usuaria fuera de su domicilio, mediante el empleo de sistemas de telelocalización y telefonía móvil, en caso necesario para un determinado perfil de persona usuaria.
- Construir un medio de apoyo a quienes asuman el cuidado de personas en situación de dependencia.





Prestaciones

El servicio de teleasistencia garantizará como mínimo:

- a. Atención directa, promoviendo la movilización de los recursos necesarios ante situaciones de emergencia.
- b. Comunicación interpersonal y bidireccional las 24 horas del día, todos los días del año.
- c. Contacto periódico con las personas usuarias al menos cada 15 días, aportándoles confianza, seguridad y compañía.
- d. Seguimiento personal de cada persona usuaria, para garantizar una mejor prestación del servicio. Se realizará al menos una visita domiciliaria por cada año de alta en el servicio, que tendrá como objeto reevaluar las pautas de actuación y seguimiento establecidas, reajustando lo que se estime oportuno para responder al objetivo marcado en el servicio.
- e. Potenciar la autonomía personal.
- f. Transmisión a los responsables de los servicios sociales correspondientes de las incidencias y necesidades detectadas que requieran de una intervención profesional adicional.
- g. Ofrecer un sistema seguro de custodia de llaves del domicilio de la persona usuaria, o promover un sistema alternativo que garantice el acceso al domicilio en situaciones de emergencia.

Modalidades del servicio de teleasistencia


1. **Teleasistencia domiciliaria fija:** es el servicio de teleasistencia prestado dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo. La persona usuaria dispondrá de un terminal conectado al centro de atención (en adelante CA), que se activa por pulsación directa; o bien mediante la unidad de control remoto (en adelante UCR), que es un dispositivo que, ya sea en formato de colgante o de pulsera, permite que la persona usuaria lo lleve encima, para garantizar la atención necesaria en caso de urgencia dentro del domicilio, puesto que permiten la conexión mediante “manos libres” con el CA.

Cada terminal en el domicilio podrá llevar asociados uno o más UCR y uno o más **dispositivos periféricos**, que podrán ser tales como:

- Dispositivo adaptado a deficiencias sensoriales (visuales, auditivas o del habla).
- Detector de movimiento.
- Detector de caídas.
- Sensor de ocupación de cama / sillón.
- Sensores de apertura de frigorífico / microondas.





- Dispensador de medicación.
 - Detector de humo / monóxido de carbono.
 - Detector de gas.
 - Sensor de temperatura.
 - Sensor de inundaciones.
- 2. Teleasistencia móvil:** es el servicio de teleasistencia prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria, con terminales móviles adaptados tecnológicamente para el uso de las personas usuarias, que adicionalmente cuentan con la posibilidad de localización. Su característica diferencial es la portabilidad. Las personas usuarias que se puedan ver beneficiadas de esta modalidad deberían estar habituadas al manejo de las nuevas tecnologías, o con una adecuada predisposición para ser entrenadas en el mismo, con la suficiente autonomía para la realización de frecuentes desplazamientos fuera del domicilio y con riesgo sociosanitario, que indique que sea adecuada esta modalidad para esta persona usuaria.
- 3. Telelocalización:** esta modalidad de servicio se presta mediante dispositivos que permiten la emisión de alarmas y localización de la persona usuaria, ante situaciones peligrosas o que conlleven riesgo, facilitando su ubicación en el momento de emisión de dicha alarma, salvaguardando la privacidad e intimidad de la persona usuaria. Dicho servicio estará delimitado a las especificaciones en el momento de solicitud de este, así como a las limitaciones tecnológicas (como el alcance del sistema de localización).
- 
- 4. Teleasistencia con unidad móvil:** servicio de teleasistencia que, mediante el desplazamiento de la unidad móvil, proporciona una intervención presencial para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de teleasistencia cuando sea necesario.

Acceso al servicio

El acceso al servicio se realizará a través de solicitud por parte de la persona interesada y/o persona que la represente. En el caso de servicio público, se debe acceder a través de servicios sociales, y cumplir una serie de requisitos para el acceso al mismo.

- > Residir legalmente en la comunidad autónoma correspondiente, en el momento de presentar la solicitud y haber residido en territorio español durante cinco años, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la fecha de la prestación de la solicitud.





- > Poseer unas condiciones psicofísicas suficientes para la adecuada utilización del servicio de teleasistencia. En el caso de que el beneficiario estuviera afectado por la enfermedad de Alzheimer o cualquier otra enfermedad de carácter neurodegenerativo que pueda implicar un deterioro cognitivo, o cualquier discapacidad física o psíquica que limite tales condiciones psicofísicas, la posibilidad del uso vendrá referida a la persona que asuma su cuidado.
- > Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda, condiciones de habitabilidad adecuadas, alimentación, higiene personal y del domicilio. En todo caso se debe disponer de línea telefónica en el domicilio.
- > Tener reconocida la situación de dependencia en cualquiera de los grados establecidos en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía y Atención a las Personas en situación de dependencia.
- > Que dicho servicio se encuentre incluido en el programa individual de atención (en el caso de concesión pública del servicio).

Además del titular del servicio de teleasistencia que dispone de terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto (UCR), en el seno de una unidad de convivencia podrá contemplarse la posibilidad de que haya otras personas usuarias con o sin unidades de control remoto.





CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Plazo de inicio de la prestación

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los 10 días desde la fecha de comunicación de la concesión del servicio.

En los casos en que la concesión del servicio sea por el procedimiento de urgencia, la instalación se realizará en un plazo máximo de 48 horas.

Tipos de comunicación

- 1. Comunicaciones de atención personalizada:** cuando la persona usuaria realice una llamada, la atenderán los teleoperadores del centro de atención con una actitud de escucha activa. Recogerán la información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.
- 2. Comunicaciones informativas:** sirven para facilitar el intercambio de información de forma clara, sencilla y comprensible. El tipo de información transmitida deberá aceptarse previamente por la persona usuaria titular del servicio.
- 3. Comunicaciones de emergencia:** desde el centro de atención se calificará como emergencia aquella situación que implique riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiera la actuación y movilización inmediata de recursos de emergencia.
- 4. Agenda, recordatorios, seguimiento y actualización periódica:** los teleoperadores del centro de atención efectuarán llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones. Se tratará de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables. El centro de atención entrará en contacto con las personas usuarias con carácter general y atendiendo a distintos motivos cada quince días, salvo que las personas usuarias prefieran una frecuencia distinta.

Tiempo de respuesta

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciban en el centro de atención se responderán en un tiempo máximo de un minuto, tiempo que empezará a contar desde la entrada de la llamada en el centro.

El servicio prestado garantizará la intervención presencial en el domicilio, cuando esta sea necesaria, en el menor tiempo posible desde la recepción de la llamada en el centro de atención, no excediendo de 30 minutos.





Equipamiento

Terminal domiciliario

La persona usuaria dispondrá en su domicilio de un terminal conectado al centro de atención, que se activa por pulsación directa, o bien accionando la unidad de control remoto (UCR). La conexión permitirá el contacto verbal “manos libres” con el centro de atención.



El **dispositivo terminal** de la persona usuaria:

- > Es accesible, de fácil comprensión y manejo, manos libres y cumple con las especificaciones técnicas en vigor.
- > Dispone de un botón destinado al envío de una llamada al centro receptor codificada de una manera diferente al resto de llamadas.
- > Integra un altavoz y un micrófono, ambos con radio de acción suficiente (se podrá complementar con elementos adicionales para garantizar una cobertura adecuada a las necesidades del servicio).
- > Tiene un volumen de sonido controlable, en caso de llamada, desde la central receptora.
- > Tiene autonomía, con total garantía y capacidad de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres". En el caso de teleasistencia móvil, tiene una autonomía mínima de nueve horas.
- > Acepta la conexión de distintos periféricos en función de las necesidades de la persona usuaria (detectores, sensores, etc.).
- > En el caso de telefonía fija, detecta diferentes estados anómalos del sistema en el domicilio de la persona usuaria. Como mínimo, los siguientes:
 - corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
 - restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
 - baja carga de las baterías del terminal.
 - baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
 - ausencia de conexión a la red telefónica.
- > Señaliza, de forma accesible para la persona usuaria, su estado de normal funcionamiento y, al menos, las comunicaciones técnicas correspondientes a la baja batería del terminal. Las anomalías eléctricas o telefónicas se señalizan de manera óptica o acústica de modo optativo.





- > Realiza de modo automático y silencioso la comprobación del funcionamiento del terminal fijo de la persona usuaria y la conectividad de línea telefónica, mediante un programa de chequeo local (en el mismo dispositivo), o bien mediante chequeo remoto (desde el centro receptor).
- > Incorpora codificación diferenciada por cada tipo de comunicación a transmitir en las llamadas efectuadas por el terminal de la persona usuaria hacia el centro receptor.

Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de suministro eléctrico en un área grande, el terminal transmitirá el fallo de conexión en un instante de tiempo aleatorio en un periodo no superior a 2 horas desde el comienzo de este y siempre y cuando ésta persista.

Tras la activación del sistema mediante acción de la persona usuaria, se iniciará un periodo corto, de duración programable, durante el cual la misma podrá anular la transmisión al centro de atención. El periodo de pre-alarma se señala de forma accesible para la persona usuaria.

Los elementos programables del sistema incluyen, al menos, los siguientes aspectos:

- Identificación del terminal de la persona usuaria.
- Números de teléfono de la central receptora.

Cada terminal tiene capacidad para almacenar, al menos, tres números de teléfono para contactar con el centro de atención o centro de respaldo, en su caso.

La programación del terminal de la persona usuaria y sus datos básicos residen en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada.

El terminal de la persona usuaria es programable, localmente y de forma remota, desde el centro receptor de alarmas. Todos los parámetros pueden ser verificados desde el centro receptor de alarmas.

El terminal de la persona usuaria tiene la capacidad de priorizar la comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto frente a cualquier otro tipo de comunicación telefónica. En caso de no conseguir comunicar con el centro receptor al primer intento, el terminal de la persona usuaria inicia un ciclo continuado de intentos de llamada que se repite periódicamente tantas veces como sea necesario hasta conseguir la comunicación con la central receptora.

Tras la emisión de una comunicación o activación del sistema por parte la persona usuaria, ésta no puede cortar la llamada telefónica ni liberar la línea.





Al objeto de preservar la intimidad de la persona usuaria, desde el centro de atención no se establece un proceso de escucha por activación remota del micrófono, excepto en aquellas situaciones especiales de riesgo establecidas o definidas previamente.

Se pueden generar distintos **tipos de avisos** dependiendo de la causa que los genera:

1) Avisos técnicos por:

- Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- Baja carga de las baterías del terminal.
- Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
- Fallos en el funcionamiento del sistema de localización (en el caso de teleasistencia móvil y telelocalización).
- Fallos en el funcionamiento de sistemas periféricos.



2) Avisos por inactividad. Detección de inactividad

3) Avisos por activación del sistema.

4) Aviso por pulsación del botón del terminal:

- Aviso por pulsación del botón de la unidad de control remoto de la persona usuaria titular en el caso de teleasistencia domiciliaria fija.
- Aviso por pulsación del botón de las unidades de control remoto adicionales en el caso de teleasistencia domiciliaria fija.
- Aviso por activación de sistemas periféricos.
- Aviso por activación de sistemas complementarios del terminal.

Unidad de control remoto (UCR)

La **unidad de control remoto** de la persona usuaria es un dispositivo en forma de colgante o pulsera, que la persona usuaria deberá llevar constantemente puesto.

Cada terminal en el domicilio llevará asociada al menos una UCR y se dispondrá de todas las UCR necesarias al número de personas usuarias que convivan en el mismo y a su perfil de atención.



- > Es accesible y de fácil porte.
- > Es estanca.
- > Dispone de un botón de activación del sistema fácilmente reconocible al tacto y protegido frente a la activación accidental, cuya pulsación desencadena la





activación del sistema, de forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto, en modo de conversación “manos libres”, con el centro de atención.

- > Tiene un radio de acción suficiente y cuenta con un sistema de amplificación que garantiza la cobertura en todo el domicilio.
- > Está dotada de una batería de alta duración que garantiza su funcionamiento correcto durante un período mínimo de tres años.

En el caso de accesorios colgantes al cuello, la unidad tiene, además, un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (antiestrangulamiento).

Plazo de resolución de averías

Se cuenta con un sistema de gestión de los dispositivos que asegura el mantenimiento preventivo y correctivo. Se dispone de un *stock* que permite la reposición inmediata en los casos necesarios.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones o reposiciones se realizarán en un período no superior a 48 horas. El desplazamiento al domicilio a estos efectos se hará siempre previa concertación de cita con la persona usuaria.

Una vez reparado o sustituido el dispositivo, se realizarán nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

Los equipos están programados para realizar una comprobación periódica de funcionamiento por lo menos una vez cada 15 días.

GARANTÍA DE SEGURIDAD EN LA CUSTODIA DE LLAVES



Facilitar el acceso al domicilio en caso de urgencia, por medio de una copia de las llaves del domicilio, conlleva una serie de beneficios para una actuación más ágil en caso de emergencia. Existe un sistema de custodia de llaves que permite la identificación, almacenamiento y uso seguro de las llaves que se custodien en el servicio (mediante registro de hora de salida y entrada de llaves y firma de la persona que las tome).

Nunca se incluirá en la etiqueta identificativa de las llaves los datos personales de la persona usuaria (nombre y apellidos, domicilio...). Todas las llaves se almacenarán en un espacio cerrado con acceso restringido, que dispondrá de medidas de seguridad y control de accesos.

En caso de aceptación de entrega de llaves por la persona usuaria, se firmará el documento de entrega de llaves por las dos partes, que incluirá la autorización expresa





para uso exclusivo de la prestación del servicio, así como de otras prestaciones complementarias. Este documento se archivará en el expediente individual de la persona usuaria.

En caso de que la persona usuaria se niegue a la entrega de una copia de las llaves, se firmará el documento de negativa de entrega de llaves, se solicitará al menos una persona de contacto que tenga llaves del domicilio. Será necesario que dicha persona esté disponible para permitir el acceso en caso de emergencia.

En caso de baja definitiva del servicio, por solicitud de la propia persona usuaria, o cualquier motivo de petición de devolución de un juego de llaves a la persona usuaria o a sus familiares, se dejará evidencia de ello mediante el registro de devolución de llaves (formato PT.30.52-F.03).

En el caso de producirse incidencias relacionadas con la custodia de llaves:

Incidencias	Actuaciones
Cambio de cerradura	<ul style="list-style-type: none">— Recoger las nuevas llaves.— Devolver las llaves antiguas a la persona usuaria.— Registrar el cambio en el programa informático de gestión.
Pérdida o robo	<ul style="list-style-type: none">— Informar a la persona usuaria.— Informar al Ayuntamiento, Consejería u organismo responsable.— Proceder al cambio de cerradura inmediato sin coste para la persona usuaria.— Denunciar robo o extravío.— Registrar la incidencia en el programa informático de gestión.





DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias del servicio, en el marco de los derechos que con carácter general se le reconocen en la legislación aplicable vigente en materia de servicios sociales de la comunidad autónoma y demás normativa vigente, en especial la Ley 39/2006, de 13 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho al acceso universal al servicio, sin discriminación por razón de edad, sexo, etnia, estado civil, discapacidad física, intelectual o sensorial, religión, ideología, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- b) Derecho al ejercicio de la libertad individual para el acceso, la permanencia o finalización del servicio.
- c) Derecho a recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los derechos y deberes de las personas usuarias, así como mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- d) Derecho a la confidencialidad de todos los datos e información que consten en su expediente administrativo, que tendrán todas las garantías en materia de protección de datos de carácter personal.
- e) Derecho a acceder a su expediente personal, sin vulnerar el derecho a la intimidad de terceras personas.
- f) Derecho a la asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- g) Derecho a conocer el reglamento de régimen interno del servicio, explicado de manera comprensible, y a disponer por escrito de este.
- h) Derecho a presentar sugerencias, obtener información, poder presentar quejas y reclamaciones y recibir respuesta dentro del plazo que establezca la normativa vigente.

Obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias del servicio de teleasistencia tendrán las siguientes obligaciones:





- a) Comunicar cualquier variación de la unidad de convivencia que pudiera afectar a la modalidad y prestación del servicio.
- b) Notificar las posibles ausencias del domicilio por cualquier motivo, aunque sea por un periodo de un día.
- c) Facilitar y autorizar el acceso al domicilio para proceder a la instalación, mantenimiento y retirada de los equipos.
- d) Autorizar el acceso al domicilio en caso de presunta emergencia. En el supuesto de que se produzca algún desperfecto o daño por este motivo, la persona usuaria asumirá los gastos que por ello se ocasionen.
- e) Entregar las llaves de su domicilio a la persona o entidad gestora del servicio, para facilitar el acceso al domicilio en caso de emergencia. O en su defecto si no quiere realizar la entrega de las llaves, facilitar datos de un familiar o allegado que se asuma y se responsabilice de estar disponible y facilitar el acceso al domicilio en caso de emergencia.
- f) No manipular, ni alterar, en modo alguno, la instalación y programación del equipo de teleasistencia y utilizarlo de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- g) Asumir los gastos que se puedan derivar (fontanería, electricidad), que implique la instalación del servicio de teleasistencia.





SISTEMA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las partes interesadas podrán hacer llegar al servicio sugerencias, quejas o reclamaciones a través de las siguientes vías:

- Por escrito, a través de hojas de reclamaciones u hojas de sugerencias. Podrán hacerlas llegar al servicio de forma presencial, vía fax o por correo electrónico.
- Por escrito, a través de las encuestas de satisfacción: se podrán indicar sugerencias, quejas o reclamaciones en las encuestas para la medición de satisfacción, que se realizan periódicamente.
- Por escrito, a través de carta, fax, burofax o correo electrónico.
- Verbalmente: se podrá hacer llegar al servicio sugerencias, quejas o reclamaciones de manera verbal, bien a través del teléfono de contacto del servicio o bien presencialmente.

Quejas y reclamaciones de personas usuarias y/o familiares

Todas las quejas y reclamaciones quedarán recogidas en una relación de quejas-reclamaciones.

Una vez recibida la queja o reclamación, se adoptarán las acciones necesarias para analizar las causas que han provocado la reclamación recibida, llegando a realizar una visita de seguimiento a la persona usuaria en caso de considerarlo necesario. Una vez analizada la situación, se procederá a adoptar las medidas necesarias para la resolución de la queja o reclamación.

Se emitirá un informe de cada una de las reclamaciones recibidas, en el menor tiempo posible. Se coordinará, supervisará y contestará la reclamación.

Sugerencias

Las sugerencias recibidas se analizarán, para darles contestación lo antes posible. Se elaborará un informe de contestación de cada una de ellas, en el que se valorarán las áreas implicadas, los resultados esperados y los recursos humanos y técnicos necesarios.

A partir de este análisis, en caso de que se considere oportuna la implantación, se comunicará a la persona que hizo la sugerencia para agradecerle su aportación e informarla de que se pondrá en práctica. Una vez implantada la sugerencia, el servicio se pondrá en contacto con ella, para conocer su grado de satisfacción con las medidas adoptadas.





En caso de que no se considere viable la implantación de la mejora propuesta, se le comunicará dicho resultado a la persona que realizó la sugerencia, para hacerle llegar su agradecimiento, exponer los motivos que impiden su puesta en práctica, y solicitarle que no dude en plantear tantas sugerencias como desee para su análisis.





INSTRUCCIONES DEL USO DE DISPOSITIVOS

A continuación, se indican unas instrucciones básicas de uso de los dispositivos de teleasistencia instalados en los domicilios. Todos ellos pueden limpiarse con un paño suave, ligeramente humedecido con agua jabonosa (no usar productos químicos agresivos, disolventes ni otras sustancias corrosivas).

Terminal

El terminal está conectado a la red de telefonía. Las funciones de los botones del terminal son:

- Botón rojo: ALARMA. Se realiza una llamada al servicio de teleasistencia en manos libres.
- Botón verde: cancelar la alarma.



Además, el terminal dispone de una serie de indicadores luminosos:

- Luz verde: fallo de línea telefónica.
- Luz roja: fallo de corriente.
- Luz amarilla: batería baja.

Si alguna de estas luces se enciende, contacte por favor con el servicio.





Unidad de control remoto (UCR)

Siempre lleve encima la unidad de control remoto. Está diseñada para su uso 24 horas al día. Es hermética al agua y se puede usar en la ducha.

Al presionar el botón rojo (ALARMA) se realiza una llamada al servicio de teleasistencia en manos libres. Al activar la alarma, se encenderá una luz roja intermitente, que pasará a verde cuando se confirme la alarma.



Los indicadores luminosos de la unidad de control remoto son:

- Luz roja: se ilumina tras pulsar el botón de alarma, indica que se está enviando la alarma.
- Luz verde (durante 2 segundos): indica confirmación de la alarma.
- Luz roja / verde (intermitente): batería baja.

El dispositivo se puede portar al cuello (collar) o en la muñeca (pulsera). Incluye las siguientes partes:

- 1) Unidad de control remoto.
- 2) Pasador.
- 3) Clip.
- 4) Collar con pasador.
- 5) Pulsera.



Montaje del collar

Introduzca el pasador en los orificios de la unidad de control remoto y presione hasta que la pestaña haga clic. Suelte el pasador presionando la pestaña (1) y luego tirando de él hacia arriba (2).





Montaje de la pulsera

Para el montaje de la pulsera, pase la pulsera por los agujeros de la unidad de control remoto, cierre la pulsera con la hebilla y fíjela en el brazo.

Detector de caídas

Es un dispositivo en forma de pulsera, que detecta caídas fuertes en situaciones donde no se puede presionar el botón de alarma después de la caída, por ejemplo:

- Resbalones y caídas hacia atrás.
- Caída debido a la pérdida de consciencia.
- Tropezones y caídas hacia delante.



En caso de caída, el dispositivo lo detectará y enviará una alarma de caída al servicio.

Además, dispone de una serie de indicadores luminosos:

- Luz roja: indica que se está enviando la alarma.
- Luz verde (durante 2 segundos): indica confirmación de la alarma.
- Luz roja / verde (intermitente): batería baja.





Detector de gas

Detecta la presencia de gases tóxicos y explosivos (como butano, propano, metano, gas natural, etc.). Dispone de los siguientes indicadores luminosos y acústicos:

- Luz verde (fija): en servicio.
- Luz roja (fija): ALARMA. Emite avisador acústico intermitente.
- Luz amarilla (fija): fallo del sensor. Emite un pitido corto cada minuto.



En caso de alarma, siga las siguientes indicaciones:

- Apague la fuente de gas.
- Cierre la llave de gas y abra las ventanas.
- No encienda ni apague interruptores de luz, enchufes de electrodomésticos o cualquier otro dispositivo que pueda generar una chispa.
- Aléjese lo máximo posible del lugar de la fuga.
- Llame a la compañía inspectora de gas.

Terminal de teleasistencia móvil

Es un dispositivo móvil diseñado para acercar la tecnología a las personas que necesitan una simplificación en el uso diario del móvil. Dispone de cinta de seguridad para transportarlo con más seguridad. En caso de fuerte tirón, la cinta se abrirá sin producir daños físicos.

El servicio de localización es capaz de posicionar a la persona usuaria en condiciones extremas (por ejemplo: débil señal de los satélites) e incluso en algunos interiores. Además, permite definir un “área de seguridad”: una zona donde la persona usuaria se mueve de forma habitual y de la que no debe salir. El dispositivo emitirá una alarma si la persona usuaria sobrepasa los límites de dicha zona.

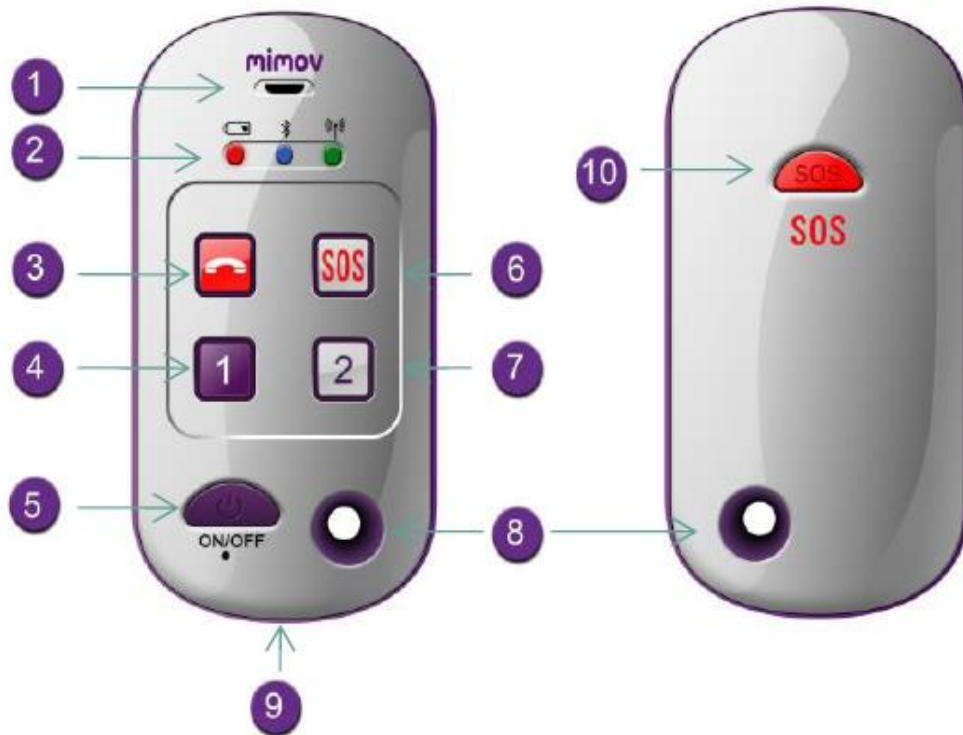
Las funciones del terminal móvil son:

1. Altavoz.
2. Indicador luminoso:
 - a. Luz roja: estado de la batería.
 - b. Luz azul: conexión Bluetooth.
 - c. Luz verde: cobertura red móvil.
3. Tecla de colgar.
4. Contacto 1.





5. Tecla de encendido/apagado.
6. Función SOS: llamada y mensaje hasta a 3 contactos.
7. Contacto 2.
8. Hueco para colgante de seguridad.
9. Conector para cargar la batería.
10. Función SOS: llamada y mensaje hasta a 3 contactos.



La carga de batería se realiza dejando el móvil reposar en posición vertical sobre la base-cargador. La luz roja indica cuándo la batería está cargada.



sacyr social
SERVICIOS



La Rioja



Información disponible
en formato multimedia

Teléfono de contacto

941 26 50 25

