

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Bienestar Social

#### **Resolución de 27/12/2019, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Teleasistencia. [2019/11668]**

La Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, en su artículo 38.1, dispone que la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos o entidades públicos vinculados o dependientes, para garantizar que los servicios de su competencia se prestan en unas condiciones mínimas y razonables de calidad, aprobarán cartas de servicio en el marco regulador de los servicios públicos básicos.

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10.1, prevé que la carta de servicios establecerá un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades.

Una vez ha finalizado el período de validez de la Carta de Servicios de Teleasistencia aprobada por la Resolución de 15 de septiembre de 2016, de la Dirección General de Atención a la Dependencia (DOCM núm. 185, de 21 de septiembre de 2016) y el periodo de prórroga de la misma establecido en la Resolución de 1 de octubre de 2018, de la Dirección General de Atención a la Dependencia (DOCM núm. 197, de 8 de octubre de 2018), se ha elaborado una nueva carta de servicios conforme al procedimiento previsto en el artículo 8 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo.

En su virtud y en el ejercicio de la competencia atribuida por el artículo 38.2 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, y por el artículo 4 del Decreto 86/2019, de 16 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Bienestar Social, la Viceconsejera de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia,

Resuelve:

Primero. Objeto.

Esta resolución tiene por objeto aprobar la Carta de Servicios de Teleasistencia que figura en el anexo.

Segundo. Efectos.

La Carta de Servicios de Teleasistencia contenida en el anexo producirá efectos a partir del día siguiente al de la publicación de esta resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha 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 de dicha Carta de Servicios.

Toledo, 27 de diciembre de 2019

La Viceconsejera de Promoción de la Autonomía  
y Atención a la Dependencia  
ANA SAAVEDRA REVENGA

## ANEXO

### Carta de Servicios de Teleasistencia

#### 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.

a) La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

b) La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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.

- a) 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.
- b) 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.
- c) Enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado.
- 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.
- 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 o sanitarios) y/o recursos sociales (familia o vecinos).
- f) Seguimiento, apoyo y evaluación de la situación de la persona, mediante la comunicación periódica, la visita domiciliaria y la gestión de agenda personalizada.
- g) Accesibilidad universal del servicio, garantizando la prestación del servicio a todas las personas que lo necesiten.
- h) Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a promover mayores niveles de seguridad, autonomía e integración en su entorno habitual.
- i) 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, 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.ess](http://www.jccm.ess).

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:

- a) Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio (compromiso de calidad 4).
- b) Atención directa a la persona usuaria del servicio con respuesta inmediata adecuada a la necesidad presentada (compromiso de calidad 8).
- c) 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:

- a) 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.
- b) 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.

- c) 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
- d) Por correo electrónico dirigido a: [teleasistencia@jccm.es](mailto:teleasistencia@jccm.es)
- e) 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 producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha 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 de dicha Carta de Servicios.

#### 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 247429  
[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: [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. 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 98 %, 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 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.	2. Nuevas personas usuarias con Plan de Atención Personalizada en plazo.	2. El 98 % 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 plan de atención Personalizada 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 95 % 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. Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio.	4. Personas usuarias satisfechas en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo.	4. El 95 %, 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 igual o superior a 4 sobre 5, respecto al total de encuestas realizadas.	4. Semestral
5. Se garantiza la fiabilidad de la tecnología y el buen funcionamiento de los terminales.	5. Terminales con problemas de conexión con el	5. Igual o inferior al 2 % de los terminales.	5. Porcentaje de terminales con avería por desconexión respecto al total de	5. Semestral

	Centro de Atención.		terminales activos.	
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.	6. Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales.	6. En el 98 % 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
7. Prestación ininterrumpida 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 100 % de comprobaciones realizadas.	7. Número de pruebas preventivas positivas realizadas con otras centrales, de las dos mínimas previstas.	7. Semestral
8. Atención directa a la persona usuaria del servicio con derivación inmediata a los recursos adecuados según la necesidad presentada.	8. Tiempo medio entre llamada de emergencia y derivación realizada, según necesidad.	8. En el 98 % de los casos se realiza derivación antes de 10 minutos.	8. Porcentaje de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencia.	8. Semestral
9. Gestión de la agenda personalizada 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 98 % de llamadas realizadas a personas usuarias con agenda.	9. Porcentaje de llamadas realizadas con respecto al total de llamadas a realizar.	9. Semestral
10. Seguimiento telefónico, 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 98 % 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
11. Seguimiento domiciliario anual.	11. Visitas domiciliarias realizadas en plazo, según la periodicidad prevista (12 meses).	11. El 95 % de visitas realizadas en plazo sobre el total de las previstas.	11. Porcentaje de visitas realizadas sobre el total previsto según planificación.	11. Semestral
12. Accesibilidad del servicio: adaptaciones realizadas a personas con	12. Personas usuarias que	12. El 90 % de las personas que requieren	12. Porcentaje de personas con discapacidad o	12. Semestral



discapacidad o con importantes limitaciones.	disponen de adaptaciones para el uso de la tecnología, para el acceso a información o para la comunicación.	adaptaciones, reciben propuesta de medidas de accesibilidad para ser usuarias del servicio.	limitaciones con propuesta de medidas de accesibilidad, respecto al total de personas con discapacidad o limitaciones.	
13. Información 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 95 % de las personas usuarias reciben, al menos, 4 informaciones al año.	13. Porcentaje de personas usuarias que reciben 4 informaciones anuales sobre el total de personas usuarias del servicio.	13. Semestral
14. Satisfacción de las personas participantes en actividades presenciales grupales de envejecimiento activo.	14. Personas encuestadas que muestran su satisfacción con la actividad desarrollada.	14. El 95 % 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. Satisfacción general 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 95 % 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