

Carta de Servicios 2025

Servicio de Telesistencia

Datos 2024

126.382	150.795	1.217.348	4.035.211	225.077	Valoración:
domicilios atendidos	personas atendidas	llamadas atendidas	llamadas seguimiento	desplazamientos de apoyo domiciliario	9,3



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Atención social y apoyo personal telefónico** las 24 horas del día, todos los días del año.

> **Soporte técnico:**

- Instalar un **dispositivo de telesistencia** en el domicilio, que permite la comunicación entre la persona y el servicio.
- Entregar una **unidad de control remoto**, tipo colgante, pulsera o reloj, con botón pulsador para contactar con el servicio.

▪ **Instalar** en los domicilios, en su caso, **otros dispositivos**: detector de gas, de humos, de caídas, de movimiento, de rutinas, de constantes vitales y dispositivo adaptado a problemas de visión, de audición, de habla o de movilidad.

> **Atender las llamadas telefónicas** de las personas usuarias y **realizar llamadas de seguimiento**, que podrán ser:

- Llamadas periódicas
- Llamadas de cortesía
- Llamadas de mantenimiento de agenda
- Llamadas informativas de carácter general

> **Atender presencialmente en el domicilio** a las personas usuarias, a través de personal de apoyo, que tiene por objeto ayudar ante situaciones de emergencia. Su desplazamiento estará condicionado a la gravedad de la situación. Si es necesario se realizará la apertura de puertas.

> **Coordinar la actuación con otros servicios**, en caso necesario, para dar una respuesta adecuada a la petición de ayuda: Policía, Samur Social, 112, Bomberos, Centro de Salud, etc., y con otros recursos de carácter privado. El servicio de Telesistencia no presta asistencia de carácter sanitario.

> **Informar y asesorar telefónicamente** en materia económica, social, jurídica y psicológica por profesionales especializados para todas aquellas personas que lo soliciten.

> **Ofrecer información** sobre actividades que favorezcan el envejecimiento activo y saludable, fomentando la participación en actividades culturales, lúdicas o de ocio, deportivas, talleres, y promoviendo las relaciones interpersonales y redes de apoyo.

> **Atender, orientar y apoyar al entorno sociofamiliar** que asume el cuidado de las personas usuarias.

> **Informar** sobre el servicio de Telesistencia y otras cuestiones en el siguiente vínculo [Servicio de Telesistencia del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#).

Las personas mayores de 65 años que viven solas y las personas mayores de 88 años que vivan solas o acompañadas, según los datos de Padrón, pueden tramitar la solicitud de Telesistencia a través del teléfono 010.

> **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: las 24 horas del día, todos los días del año.

REQUISITOS para ser persona beneficiaria del Servicio de Teleasistencia

- Estar empadronada la persona interesada en la ciudad de Madrid.
- Tener capacidad la persona interesada, o en su caso la persona con la que conviva, para realizar un uso adecuado del servicio.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. **Atendemos** en menos de 1 minuto el 96% de las **llamadas al Servicio de Teleasistencia**. El **tiempo máximo** de respuesta es de 3 minutos.
2. **Acudimos al domicilio** cuando la llamada es por un caso de **necesidad**: siempre que la persona usuaria esté sola o acompañada de alguien sin capacidad para resolver la situación.
3. Comprobamos cada 7 días el **correcto funcionamiento de todos los dispositivos analógicos**, y al menos en el 95% de los **terminales digitales**, su funcionamiento de manera continua. Reparamos el 97% de las averías que impiden la comunicación en 48 horas o menos. El tiempo máximo de resolución de estas averías es de 3 días naturales.
4. Llamamos al menos una vez a la semana a las **personas usuarias que viven solas, o acompañadas de personas dependientes**, que no salen de su domicilio y tienen dificultades para la realización de las **actividades de la vida diaria**. El objetivo es llamar al 97% de estas personas dos veces a la semana.
5. **Apoyamos** a los **cuidadores familiares** que presentan **sobrecarga** por los cuidados de las personas usuarias, con el fin de facilitarles ayuda con los recursos disponibles. Medimos el grado de sobrecarga del 97% de las personas cuidadoras familiares en 3 meses o menos. El tiempo máximo de valoración es de 6 meses.
6. Garantizamos que todo el **personal** que trabaja en el servicio recibe una **formación** específica de al menos **15 horas anuales** para las funciones que realiza, siempre que su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año.
7. Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa** a las personas usuarias. Valoración del 98% de las personas usuarias: igual o superior a 7.
8. Prestamos un servicio de calidad. Valoración de 96% de las personas usuarias: igual o superior a 7. Lo recomendarían a otras personas al menos el 98%.
9. Contestamos el 70% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días naturales** y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#).

También en el teléfono gratuito [010](#) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065. La atención presencial se presta en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en [www.madrid.es](#) | Aprobada 10/07/2008 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 06/03/2025