

Carta de Servicios 2021

Servicio de Telesistencia Domiciliaria

Datos 2020

117.446	140.306	1.019.154	12.432.797	75.478	Valoración:
domicilios atendidos	personas atendidas	llamadas atendidas	llamadas realizadas	desplazamientos de apoyo domiciliario	9,45

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**, de tipo colgante o pulsera, 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 o dispositivo adaptado a problemas de audición o de habla.

> **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.

> **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 relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Servicio de Telesistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#).

> **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 Domiciliaria

- Estar empadronada la persona interesada en la ciudad de Madrid.
- Disponer en el domicilio de línea telefónica.
- 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 95% 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 15 días el **correcto funcionamiento de todos los dispositivos** de teleasistencia. Reparamos el 95% 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** de Teleasistencia que viven **solas, no salen del domicilio** habitualmente y cuentan **con escaso apoyo social**. Al 95% de estas personas les llamamos dos o más veces a la semana.
5. **Apoyamos** a los **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 95% 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 **7 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 95% de las personas usuarias: igual o superior a 7.
8. Prestamos un servicio de calidad. Valoración de 95% de las personas usuarias: igual o superior a 7. Lo recomendarían a otras personas al menos el 97%.
9. Contestamos el 80% **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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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