

GUÍA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA



Ayuntamiento
de Murcia



Servicios
Sociales

Gestionado por:



Bienvenido/a

al servicio de teleasistencia
del Ayuntamiento de Murcia

El Ayuntamiento de Murcia es el titular de este servicio, confiando la gestión del mismo en su municipio a Tunstall Televida.

El servicio de teleasistencia ofrece atención profesional a domicilio las **24 horas del día, los 365 días del año.**

Su finalidad es la de apoyar, acompañar y garantizar la seguridad de las personas usuarias y sus familiares.

Índice

- | | | |
|---|--|---------|
| 1 | ¿Qué te ofrece el servicio de teleasistencia? | Pág. 4 |
| 2 | ¿En qué puede ayudarte? | Pág. 6 |
| 3 | ¿Cómo funcionan el colgante y el terminal? | Pág. 11 |
| 4 | ¿Qué debes hacer para contactar con el centro de atención? | Pág. 15 |
| 5 | ¿Qué debes hacer ante una incidencia técnica? | Pág. 18 |



1)

¿QUÉ TE OFRECE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?



Seguridad y apoyo para ti y tus familiares

El servicio de teleasistencia te permite estar siempre conectado a un equipo de profesionales que te atenderá en caso de necesidad o urgencia. Por ejemplo, si caes, te sientes inseguro o te desorientas.



Servicio personalizado y adaptado a tus necesidades

Nuestro equipo de profesionales valora tus necesidades de apoyo social y sanitario para conocer:

- El nivel de apoyo que recibirás: nivel básico, nivel medio y nivel alto.
- Las prestaciones tecnológicas y de atención que necesitas.



Participación en tu plan de atención

Tenemos en cuenta tu opinión a la hora de elegir las prestaciones tecnológicas y de atención que te han recomendado nuestros profesionales.



2)

¿EN QUÉ PUEDE AYUDARTE?



Te atendemos por teléfono

Puedes contactar con el centro de atención siempre que lo necesites, a cualquier hora y cualquier día. Solo debes pulsar el botón rojo del terminal o del colgante. **Nuestro equipo de profesionales te atenderá con mucho gusto.**

El centro de atención te ofrece estas prestaciones:



Atención inmediata en caso de emergencia: si caes, te sientes inseguro o te desorientas.



Llamadas periódicas para saber si estás bien.



Asesoramiento e información sobre temas de tu interés o relacionados con el servicio. También sobre temas sociales, jurídicos, económicos y psicológicos.



Alertas en situaciones de emergencia.



Aviso a familiares o personas de tu entorno.

Todas las llamadas serán grabadas para garantizar tu seguridad y la calidad del servicio.

2



Te atendemos en persona en tu hogar

Los profesionales del servicio de teleasistencia se desplazarán a tu domicilio para:



Visitarte en el momento del alta en el servicio de teleasistencia y para hacer un seguimiento.



Conectar, instalar, mantener o retirar el terminal.



Asesorarte en cuestiones técnicas y en el uso del servicio de teleasistencia.



Atenderte si tienes una emergencia doméstica, psicosocial o sanitaria, a través de profesionales sociales no sanitarios con vehículos de primera respuesta.

El **personal que acuda a tu domicilio** siempre llevará una tarjeta identificativa. Antes de venir a tu casa, siempre te llamarán para concertar una cita.

El **servicio de unidad móvil** funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.

Te ofrece:

- Apoyo y primeros auxilios en caso de emergencia (como complemento a los recursos sanitarios).
- Seguimiento personalizado ante problemas derivados de la salud.
- Compañía y apoyo en casos de extrema soledad, ansiedad y depresión.

Además, en circunstancias excepcionales, puede recoger y entregar medicamentos y comida o hacer reparaciones domésticas de emergencia.

3



Dispositivos de seguridad en el hogar

En algunos casos, la teleasistencia se complementa con **dispositivos de seguridad** en el hogar, como detector de humo, detector de gas o sensor de movimiento, para detectar situaciones de riesgo y accidentes.

Los dispositivos alertan automáticamente al servicio de teleasistencia en caso de:



Humo que podría ser de un incendio.



Gas que podría ser de una fuga o un olvido.



Monóxido de carbono provocado por una mala combustión de una estufa, caldera, brasero, etc.



Falta de actividad durante un largo tiempo que podría indicar que has sufrido un accidente.



Caídas en el hogar.

4



Te damos consejos para una vida activa y sana

Desde el centro de atención te informamos sobre salud, y seguridad en el hogar, a través de:

- Llamadas telefónicas
- Talleres, sesiones y charlas presenciales
- Folletos y guías

Con estas campañas informativas queremos fomentar tu autonomía personal, que incorpores hábitos saludables y que participes en las actividades de tu pueblo o ciudad.

5



Podemos guardar tus llaves

Guardamos las llaves de tu casa para facilitar la entrada de los servicios de emergencia ante una situación de riesgo.

De esta manera, evitamos romper la cerradura o una ventana.



3)

¿CÓMO FUNCIONAN EL COLGANTE Y EL TERMINAL?



El colgante

Siempre que estés en casa debes llevarlo puesto.

Podrás contactar con el centro de atención desde cualquier lugar de la casa.



Puedes llevarlo colgado al cuello o en la muñeca como una pulsera.



Se puede mojar.
Te recomendamos que lo lleves en la ducha y también cuando cocines o friegues.



Te recomendamos que lo lleves para dormir.
El botón está diseñado para evitar que lo pulses sin querer.



No lo metas en la lavadora.
Se puede limpiar a mano con agua y jabón.



Si sales, déjalo en casa.



Las personas que tienen un marcapasos también pueden llevar el colgante.
Cumple con la Directiva Europea de Compatibilidad Electromagnética 89/336/EEC.

2



El terminal

Siempre tiene que estar conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica (excepto los terminales GSM).

No lo cambies de sitio ni lo desconectes sin informarnos antes.



Tiene un altavoz y un micrófono para hablar desde cualquier lugar de la casa.



Tienen una batería para que siga funcionando si se va la luz.



No lo cubras ni coloques objetos encima. Pueden interferir en la calidad del sonido.



No lo sumerjas ni lo rocíes con líquido. Se puede limpiar suavemente con un trapo humedecido con agua.



El servicio de teleasistencia no se responsabiliza de las incidencias por cambios o interrupciones en el suministro eléctrico y/o telefónico de tu domicilio.

Te recomendamos que **nos informes si quieres cambiar de compañía de teléfono**, llamando al:

968 222 842

El coste de las llamadas que realices al centro de atención, tanto por alarmas como por avisos técnicos, dependerá de la tarifa que tengas contratada con la compañía de teléfono. El coste de las llamadas debe abonarlo la persona titular de la línea telefónica.

El terminal de teleasistencia y los accesorios **pertenecen al propio servicio.**

Debes usarlos con cuidado y devolverlos en buen estado cuando finalice el servicio.



4)

¿QUÉ DEBES HACER PARA CONTACTAR CON EL CENTRO DE ATENCIÓN?

Pulsa el **botón rojo** del terminal o del colgante para contactar con el centro de atención en cualquier momento.



Con el **botón verde** del terminal puedes anular la alarma si has presionado por error.

Si no la anulas, no te preocupes.
Estaremos encantados de hablar contigo.



Cómo usar el servicio de teleasistencia en 4 pasos



Pulsa el botón rojo del colgante o del terminal.



Antes de hablar, espera a que el personal teleoperador te salude.

Te preguntará qué necesitas.

Explícale qué te ocurre.



El colgante no tiene micrófono.

Debes hablar a través del terminal.

Si te acercas a él, te escucharemos mejor.



Cuando acabes de hablar no tienes que hacer nada.

Nosotros cortaremos la llamada.

Escucharás un largo pitido. Significa que la comunicación ha finalizado.

Si vas a estar fuera de tu casa más de 1 día, debes avisarnos antes de irte y al regresar, pulsando el botón rojo del terminal o del colgante.



5)

¿QUÉ DEBES HACER ANTE UNA INCIDENCIA TÉCNICA?

Solucionar pequeñas incidencias en la línea telefónica



El terminal

Emite una luz roja intermitente y advierte, mediante un mensaje de voz, que la línea telefónica está desconectada.



¿Qué sucede?

No funciona la línea telefónica o el dispositivo se ha desconectado de la línea telefónica.



Causas y soluciones

Revisa que el dispositivo esté bien conectado a la línea telefónica. Si no es así, vuelve a conectarlo.

Si el dispositivo está bien conectado, llama al centro de atención a través del botón rojo del terminal o del colgante.

Si no funciona, llama al 968 222 842.

Solucionar pequeñas incidencias en la red eléctrica



El terminal

Emite una luz roja intermitente y advierte, mediante un mensaje de voz, que no hay alimentación eléctrica.



¿Qué sucede?

Hay un corte de suministro eléctrico o el dispositivo está desconectado de la red eléctrica.



Causas y soluciones

Revisa que el dispositivo esté bien enchufado. Si no es así, vuelve a enchufarlo. Comprueba que dispones de electricidad en casa. Si no tienes electricidad, llama a la compañía eléctrica.



Si hay un problema técnico,
revisa que el terminal esté enchufado
y conectado a la línea telefónica.
Si no es así, vuelve a conectarlo.

También nos puedes informar pulsando el botón rojo del terminal o del colgante.

Y si no funcionan, llama al **968 222 842**

RECUERDA

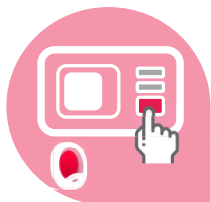
Si hay un problema técnico
el terminal puede pitar.

Si te molesta, pulsa el botón verde y parará.

NOTAS

[illegible]

Si tienes cualquier **duda o consulta**,
contacta con el servicio de teleasistencia:



Pulsa el botón rojo
de tu colgante
o del terminal



Llama al
968 222 842

Además, puedes hacer una reclamación, queja o sugerencia
a través de:

- Pulsando el botón rojo de tu colgante o del terminal.
- Al teléfono de atención 968 222 842.
- Los profesionales que te atienden en tu domicilio.
- En el Centro de Servicios Sociales que te corresponda.



Este logotipo identifica los materiales de Lectura Fácil
que siguen las directrices internacionales de la IFLA e Inclusion Europe.
Lo otorga la Asociación Lectura Fácil (www.lecturafacil.net).