



# **100 RECOMENDACIONES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

**GRUPO DE TRABAJO. SOCIEDAD ESPAÑOLA DE  
GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA:**

**CRITERIOS DE CALIDAD ASISTENCIAL EN SERVICIOS  
SOCIOSANITARIOS PARA PERSONAS MAYORES.**

**Coordinadora del grupo: Salomé Martín García**

**Autores y miembros del grupo:**

Luisa Navarro Mulas, Julián Corral Fernández, Alfredo Bohórquez Rodríguez, Puerto Gómez Martín, Begoña Polonio López, Francisca Montserrat Vizcarro, José Luis Pareja Rivas, Nieves Sanz, Miguel Angel Ruiz Carabias, Marta Alvarez de Arcaya, Manuel Nevado Rey, Cristina Hidalgo Izquierdo, Ana Rivas Orejón, Teresa Jaudenes, Paloma Robles Bujalance, Juan Gonzalo Castilla Rilo, Rubén Herranz González.

Agradecimiento especial a Pablo Manzano por su colaboración y aportaciones al documento

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	Pág. 4
<b>CAPÍTULO A. DEFINICION DEL SERVICIO.</b>	Pág 5.
<b>A.1 Diseño del servicio.</b>	Pág 5.
<b>CAPÍTULO B. ASPECTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO</b>	Pág 6.
<b>B.1. Aspectos de funcionamiento y organización.</b>	Pág 6.
Organización	
<b>B.2. Aspectos generales de calidad y ética del servicio</b>	Pág 7.
Sistema de calidad	
Etica	
<b>B. 4. Normativas.</b>	Pág 8.
Normativa y contrato.	
<b>B. 5. Financiación y acceso.</b>	Pág 9.
Financiación.	
Acceso al servicio público	
<b>B. 6. Coordinación.</b>	Pág 9.
Con servicios sociales.	
Con servicios sanitarios.	
Con otros recursos de apoyo.	
<b>CAPÍTULO C. USUARIO, FAMILIA Y ENTORNO.</b>	Pág10.
<b>C.1 Tipología de usuarios.</b>	Pág10.
Tipología de usuarios	
<b>C.2 Derechos y deberes de la persona usuaria.</b>	Pág10.
Derechos de la persona usuaria	
Deberes de la persona usuaria	
<b>C.3 Intervención.</b>	Pág11.
Programas y protocolos.	
Registros.	
<b>C.4 Valoración y seguimiento.</b>	Pág12.
Valoración...	
Seguimiento.	
<b>C.5 Cuidadores, familia y amigos.</b>	Pág12.
Cuidador principal o familiar.	
Otros cuidadores familiares y amigos.	

## **CAPÍTULO D. ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO Y PERSONAL.**

Pág13.

### **D.1 Entidad prestadora del servicio.**

Pág13.

### **D.2. Aspectos de personal.**

Pág13.

- Aspectos generales.
- Convenios colectivos.
- PRL.
- Contratos y aspectos sindicales.
- Formación

## **CAPÍTULO E. EQUIPAMIENTO Y TECNOLOGIA DEL SERVICIO.**

Pág14.

### **E.1. Equipamiento**

Pág14

## **CAPÍTULO F. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN.**

Pág15.

## **BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA**

Pág19.

## **INTRODUCCION**

A realizar por la SEGG

### **DEFINICIONES**

#### **Teleasistencia**

Servicio que, de forma ininterrumpida, presta atención personalizada y facilita 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.

#### **Teleasistencia con unidad móvil**

Servicio de teleasistencia que mediante el desplazamiento de la unidad móvil proporciona una intervención presencial para prestar apoyo personal cuando sea necesario.

#### **Teleasistencia fija.**

Servicio de teleasistencia prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo.

#### **Teleasistencia móvil**

Servicio de teleasistencia prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria mediante un terminal de telefonía móvil que, adicionalmente, dispone de un sistema de telelocalización.

#### **Telelocalización**

Sistema que permite conocer el posicionamiento geográfico exacto de la persona usuaria.

<p><b>CAPÍTULO A. DEFINICION DEL SERVICIO.</b></p>		<p><b>RECOMENDACIONES</b></p>
<p><i>A.I. DISEÑO DEL SERVICIO</i></p>	<p>Diseño del servicio</p>	<p>1. El servicio de teleasistencia, permite que las personas mayores a través de la utilización de tecnologías de comunicación telefónica, fija o móvil, puedan entrar en contacto con un centro de atención, dotado con profesionales con formación especializada y medios técnicos, proporciona la atención y respuesta que precisa cada situación, incluida la movilización de otros recursos si fuera necesario.</p>
		<p>2. El servicio debe estar orientado hacia el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades, preferencias, situación personal y sociofamiliar.</p>
		<p>3. El acceso al servicio de teleasistencia debe ser universal. Debe estar definida la tipología de los usuarios, servicios prestados y mecanismos de financiación.</p>
		<p>4. En el diseño y planificación del servicio se deben contemplar, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- perfil de población a la que va dirigida.</li> <li>- tipo de necesidades a cubrir.</li> <li>- sectorización y cobertura de servicios.</li> <li>- objetivos prioritarios del servicio.</li> <li>- sistema de acceso.</li> <li>- modelo de valoración.</li> <li>- prestaciones complementarias.</li> <li>- modelo de gestión.</li> <li>- sistemas de financiación, pago, copago.</li> <li>- modelo de coordinación social, sociosanitario.</li> <li>- modelo de integración de servicios.</li> </ul>
		<p>5. Debe promoverse un modelo integrado entre la asistencia sanitaria y social que facilite la coordinación entre los diferentes proveedores de servicios. La sectorización en la prestación del servicio debe realizarse en base al tipo, número de habitantes y ámbito rural o urbano. Se recomienda promover áreas integradas sociosanitarias.</p>
		<p>6. Los objetivos del servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención inmediata ante situaciones de crisis proporcionando intervención personal cuando sea necesario, adecuada al tipo de llamada y situación.</li> <li>- Ofrecer seguridad al usuario en su entorno, facilitando tecnologías de apoyo a la permanencia segura del usuario en el domicilio.</li> <li>- Detectar situaciones de riesgo.</li> <li>- Facilitar protección personal y doméstica.</li> </ul>

<b>CAPÍTULO B: ASPECTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENT O</b>		<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>B.1. ASPECTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACION</b>	Organización	7. El servicio de Teleasistencia se presta durante las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando una comunicación bidireccional, entre la persona mayor y el centro de atención, tanto veces como sea necesario.
		8. En el proceso de alta del servicio, el profesional responsable del caso se pone en contacto con el usuario y su familiar para realizar la instalación y valoración.
		9. Se realizan pruebas prácticas de funcionamiento para comprobar que el usuario sabe utilizarlo y se informa al usuario de forma verbal y por escrito del funcionamiento del sistema.
		10. La entidad titular dispone de un documento escrito con la información básica del servicio, que explica claramente, las características del servicio, condiciones de acceso, de funcionamiento, prestaciones, identificación de la entidad titular y teléfonos de contacto
		11. Se realiza una valoración de la persona mayor y su situación individual, favoreciendo la participación y opinión de la persona mayor, estableciendo el tipo de teleasistencia y dispositivos adecuados, tanto domiciliarios fijos, o bien a través de dispositivos móviles, que permiten proporcionar las prestaciones del servicio también fuera del domicilio.
		12. Existe un expediente del usuario, donde se recogen los datos necesarios para la atención, así como en el que registran y archivan todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio, la valoración e intervención de los profesionales, y las incidencias y alarmas generadas.
		13. Ante cualquier cambio con respecto a la situación habitual del usuario, incidencias o necesidades no cubiertas, se informa al coordinador de referencia.
		14. Se fomentan los hábitos de vida saludables y activos, promoviendo la mejora de la calidad de vida del usuario.
		15. Se realiza una valoración, seguimiento y coordinación con los cuidadores principales y apoyo familiar del usuario.
		16. El servicio establece niveles de intervención con protocolos y registros adaptados a los tipos de asistencia, tipología de la llamada, intervención, seguimiento y resolución.
		17. Existe un organigrama del servicio con las competencias de cada categoría profesional.
		18. El centro de atención realiza un seguimiento y contacto con el usuario mediante llamadas, y visitas domiciliarias, adaptado a la situación y preferencia de cada usuario.

		19. El servicio ofrece un sistema seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio (en caso de ser necesario), o alternativas a la custodia, de manera que quede garantizado el acceso al domicilio y la atención en caso de emergencia, con el consentimiento del usuario.
<b>B.2 ASPECTOS GENERALES DE CALIDAD Y ETICA DEL SERVICIO</b>	Sistema de calidad	20. Existe un sistema de calidad, centrado en la persona que asegura la calidad de vida y calidad de atención de la persona mayor.
		21. Existen indicadores de calidad del servicio que incluyen los tiempos de respuesta y atención ante incidencias, así como el tiempo de llegada al domicilio si el servicio lo incluye
		22. Existe un sistema periódico de medición de resultados en atención a la Persona Mayor en las siguientes áreas de calidad: calidad percibida, satisfacción, quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias.
		23. Existe un sistema de llamadas de seguimiento a la persona usuaria con periodicidad mínima mensual
		24. La entidad dispone de un plan interno y externo de medición de la calidad con auditorías internas y externas periódicas.
		25. Se dispone de un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas recibidas.
		26. La entidad prestadora del servicio cuenta con unos sistemas de evaluación de la satisfacción de las personas, orientados a generar acciones de mejora.
		27. La entidad prestadora del servicio debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.
	Ética	28. Los profesionales del servicio conservan el secreto profesional y firman un documento de confidencialidad y cuenta con un código ético para los profesionales intervinientes del servicio, dicho código es conocido y respetado.
		29. La relación entre usuarios y profesionales se basa en el respeto, dignidad, honestidad y colaboración mutua.

<b>B.3. NORMATIVAS</b>	Normativa y Contrato	<p>30. Se cumplen las normativas vigentes que regulan la prestación. Se cumple con la regulación de derechos y deberes del usuario. En el contrato figura claramente los deberes y responsabilidades de las partes implicadas de una manera clara y perfectamente entendible.</p>
		<p>31. Existe un documento contractual entre entidad titular y el usuario, que asegura los derechos y deberes, de la persona mayor y la entidad titular, que contiene al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificación de los beneficiarios.</li> <li>– Modalidad y características del servicio, incluida la preferencia elegida por la persona mayor en la frecuencia de llamadas de seguimiento y/ o visitas de seguimiento.</li> <li>– Entrega y custodia de llaves.</li> <li>– Precios, sistemas de pago y costes asociados a las comunicaciones.</li> <li>– Información y cumplimiento de legislación en materia de prevención de riesgos laborales y de protección de datos de carácter personal incluida las grabaciones y información a terceros.</li> <li>– Tratamiento y actuación ante conflictos, quejas y reclamaciones.</li> </ul>
		<p>32. Se tiene conocimiento y se cumple con la normativa establecida según la Ley Orgánica de Protección de Datos. Se toman todas las medidas de seguridad para asegurar el control de acceso a personas autorizadas a la información de elevado nivel de protección. Si existen bases de datos o ficheros informáticos, estos se encuentran registrados en la Agencia de Protección de Datos autonómica o estatal.</p>
		<p>33. Existe una orden de alta administrativa o un contrato con el usuario en el que se detallan llamadas de seguimiento, visitas y otras tareas. La documentación está diseñada para poder ser vista y comprendida por el usuario</p>



<b>B.4. FINANCIACIÓN Y ACCESO</b>	Financiación	34. Cuando existe un copago o pago de los servicios por parte del usuario, se dispone de unas tarifas públicas y conocidas.
		35. Para el sistema de financiación pública, se recomienda un sistema mixto con copago por parte del usuario, adecuado a su capacidad económica y situación.
		36. Existe un seguimiento económico periódico del servicio.
	Acceso al servicio público	37. Previo al acceso al servicio se valora la adecuación del recurso, teniendo en cuenta, además de la disponibilidad económica del usuario y de los miembros de la unidad familiar, el estado de salud y dependencia, situación de convivencia, la necesidad física o psicosocial que presente, entre otros.
38. El trabajador social municipal, aportará al expediente, el informe social sobre la situación de necesidad y el diseño del PIA.		
<b>B.5. COORDINACIÓN</b>	Con servicios sociales	39. El coordinador de la entidad prestataria del servicio mantiene un contacto periódico y frecuente con los servicios sociales municipales, realiza un seguimiento conjunto de la evolución del servicio y reporta las incidencias que se produzcan.
	Con servicios sanitarios	40. Existe una comunicación bidireccional con los centros de atención primaria de salud y se coordina ante incidencias y cambios de estado de salud de los usuarios.
		41. Los servicios sanitarios en todos los niveles de asistencia (atención primaria, especialidades, hospital), detectan necesidades en usuarios potenciales o actuales del TAD y las comunican a los servicios sociales de base.
Con otros recursos de apoyo	42. Se conoce la existencia de otros recursos de apoyo al usuario (sociales, vecinos, familiares...) y hay una comunicación y coordinación con dichos recursos.	

<b>CAPÍTULO C: USUARIO, FAMILIA Y ENTORNO</b>		<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>C.1 TIPOLOGÍA DE USUARIOS</b>	Tipología de usuarios	43. Se incluyen en el ámbito de actuación del TAD todas aquellas personas mayores, sin dependencia, que viven solas o que presentan una pérdida de autonomía personal parcial o total, temporal o definitiva, que les limite su permanencia en su entorno habitual.
<b>C. 2DERECHOS Y DEBERES</b>	Derechos de la persona usuaria	44. Derecho a su integridad física, intimidad, privacidad, capacidad de decidir, a su individualidad, a recibir un trato basado en el respeto, la dignidad, la no discriminación por razones de edad, sexo, creencias o cultura y a ser informado en todos los aspectos que le afecten en su vida.
		45. El organismo/ entidad titular del Servicio de Teleasistencia dispone de un reglamento de derechos y deberes de los usuarios y es conocido tanto, por los usuarios como por los profesionales del servicio.
		46. Derecho a conocer la normativa que regula el Servicio y a que se cumpla lo estipulado en el documento de alta administrativa o el documento contractual. Derecho a ser informado de modo permanente sobre el estado de tramitación de su solicitud de inicio o modificación del servicio.
		47. Derecho a recibir la prestación del TAD con la máxima diligencia, buena fe, puntualidad, cuidado y a ser informado con la antelación suficiente, de cualquier modificación en las condiciones del servicio.
		48. Derecho a que el personal vaya debidamente identificado y avise previamente a la realización de una visita rutinaria
		49. Todas las Personas Mayores tienen derecho a estar informadas de manera completa y a decidir su incorporación o no, a estudios o investigaciones clínicas, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del servicio o la entidad.
		50. La decisión de la Persona Mayor prevalece sobre la opinión de la familia y los profesionales, siempre que no contravenga los principios jurídicos y éticos y de práctica profesional

	Deberes de la persona usuaria	<p>51. Deber de comunicar con una antelación mínima de 72 horas, cualquier traslado fuera del domicilio que impida la prestación del servicio, salvo causa justificada.</p> <p>52. Deber de favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de las profesionales que realizan el TAD.</p> <p>53. El usuario debe facilitar toda la información sanitaria y social necesaria para la prestación del servicio, informando de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera afectar al servicio</p> <p>54. Deber de comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales.</p> <p>55. Debe facilitar a la prestadora del servicio los recursos familiares y sociales disponibles para la prestación del servicio.</p>
<b>C.3 INTERVENCIÓN</b>	Protocolos	<p>56. El servicio dispone de protocolos de actuación profesional, que describen y proporcionan directrices de actuación para la realización de las principales actividades y prestaciones.</p> <p>57. Existen protocolos para detección de situaciones de riesgo en el domicilio, cuando se detecta alguna de estas situaciones se pone en conocimiento de servicios sociales.</p> <p>58. El servicio cuenta con, al menos, los siguientes protocolos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta en el servicio</li> <li>- Baja del servicio</li> <li>- Suspensión temporal del servicio</li> <li>- Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo</li> <li>- Protocolo de actuación ante comunicaciones.</li> <li>- Protocolo de custodia y utilización de las llaves de los domicilios</li> <li>- Actuación ante avería de un Terminal</li> </ul>
		<p>59. Todo el personal realiza escucha activa, existiendo un protocolo para el trato y la comunicación correctos.</p>
		<p>60. Se registran las sugerencias, quejas y reclamaciones por escrito y se responden en los plazos legales</p> <p>61. Se registran periódicamente los cambios de la situación del usuario.</p>
	Registros	<p>62. Se registran todas las incidencias del servicio, tanto generación de alarmas como seguimientos.</p>
		<p>63. Se cuenta con un registro de custodia de llaves que incluye al menos la utilización de las mismas las personas que han accedido a ellas.</p>

<b>C.4 VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Valoración	64. Se realiza una valoración inicial de la situación general y de dependencia del usuario y se definen las actuaciones necesarias según los objetivos del servicio.
		65. La valoración debe incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación.</li> <li>- Dirección y características de su vivienda.</li> <li>- Estado de salud y medicación.</li> <li>- Recursos privados a movilizar.</li> <li>- Identificación y datos de personas de contacto y su disponibilidad de llave de la vivienda de la persona usuaria.</li> </ul>
		66. En la valoración del usuario se recogen los recursos de la zona sanitarios y sociales entre otros.
		67. La fecha de la instalación se acuerda con la persona mayor y/o la familia
	Seguimiento	68. Se realizan al menos semestralmente valoraciones de seguimiento de cada usuario, con el fin de evaluar el nivel de consecución de los objetivos programados y comprobar si existen cambios de la situación.
		69. Se establecen comunicaciones estables, formales y periódicas, que permiten realizar un seguimiento de cada usuario independientemente del número de incidencias generadas por el mismo.
		70. Se realizan llamadas de agenda periódicas para todo aquello que el usuario precisa, siendo mínimo de forma mensual
<b>C.5 CUIDADORES, FAMILIA Y AMIGOS</b>	Cuidador principal o familiar	71. El cuidador principal cuenta con apoyo profesional, ayudas técnicas y servicios de respiro para evitar su sobrecarga.
		72. El cuidador principal participa junto con el usuario en la planificación e informa para la elaboración y revisión del PIA.
		73. Se cuenta con la opinión de ambos para la instalación y para establecer las agendas y la periodicidad de las llamadas de seguimiento.
		74. El cuidador principal recibe información y formación básica de funcionamiento del equipo.
		75. Los familiares o responsables designados por la Persona Mayor son informados puntualmente de las incidencias más importantes que se produzcan en él siempre que éste quiera que sean conocidas.

<b>CAPÍTULO D: ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO Y PERSONAL</b>		<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>D.1. ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO</b>		76 Se tiene conocimiento real y contrastado de la comunidad y colectivo a los que se quiere dar respuesta.
		77 La entidad dispone de todos los permisos y requisitos exigidos por la normativa aplicable dentro del ámbito territorial en el que va a ofrecer sus servicios.
		78 Se establecen contactos y mecanismos de coordinación con los diversos recursos e instituciones relacionadas con la prestación del servicio.
		79 En la publicidad, la información aportada es veraz con respecto a los servicios, prestaciones, coberturas geográficas, titularidad, condiciones, plazos y precios, entre otros, no generando falsas expectativas.
		80 Quien presta el servicio cuenta con un sistema de gestión en calidad, que incluye: revisiones, controles periódicos o auditorías internas. Este sistema es conocido por los trabajadores y es aplicado.
		81. La organización fija objetivos anuales de gestión que se revisan.
		82. Quien presta el servicio tiene definida y escrita su misión, sus principios y sus valores; todos ellos fundamentados en aspectos de atención a las personas y conocidos en todos los servicios.
<b>D.2 ASPECTOS DE PERSONAL</b>	Aspectos generales.	83. La plantilla está fijada cumpliendo la normativa vigente y cuenta con la titulación correspondiente y los conocimientos necesarios para el tipo de actividad desarrollada en Teleasistencia.
		84. Se garantiza la prestación del servicio, sustituyendo al personal y se cumple con las prestaciones y periodicidad pactadas.
		85. El personal está informado y formado sobre la confidencialidad de su labor.
		86. Existen pautas específicas de atención y cuidados para los diferentes perfiles de colectivos de personas usuarias (mayores, trastorno mental, etc.).
		87. El personal que acude a domicilio cuenta con la uniformidad adecuada y con un sistema de identificación personal.
		88. Se comprueba, al menos anualmente, la frecuencia de la rotación de personal (porcentaje de bajas definitivas de personal/total de plantilla).
		89. Cuando se incorpora un nuevo trabajador al servicio se le entrega a la firma del contrato, la recopilación de principios sobre los que éste se sustenta, los contenidos específicos de su puesto de trabajo y áreas de responsabilidad.

	Convenios colectivos.	90. La entidad gestora cumple con la normativa laboral vigente. Las condiciones laborales se rigen por el convenio y las tablas salariales vigentes y aplicables. Se cumple con la Ley de prevención de riesgos laborales
	PRL	91. La entidad titular del servicio realiza previo al inicio del mismo, un análisis de los riesgos del domicilio, en los aspectos que pongan en riesgo la salud de los trabajadores. 92. Hay una memoria anual de prevención de riesgos laborales con medición del sistema y propuesta de acciones de mejora.
	Contratos y aspectos sindicales	93. Los contratos favorecen la estabilidad del personal en el puesto de trabajo. Se cumplen los derechos sindicales de los trabajadores. 94. Se promueven acciones que favorecen la comunicación y buen ambiente entre los trabajadores.
	Formación	95. Existe y se realiza un programa de formación continuada, ajustado a las necesidades del proceso asistencial y de los trabajadores. Se realizan cursos de formación, según la normativa vigente y las necesidades formativas del personal. Se comprueba, al menos anualmente, el número de trabajadores que han realizado formación.
<b>CAPÍTULO E: EQUIPAMIENTO Y TECNOLOGIA DEL SERVICIO</b>		<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>E.1.EQUIPAMIENTO</b>		96. El equipamiento, instalaciones, software y hardware usado en el servicio debe cumplir las normativas establecidas al respecto
		97. Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo, así como el auto chequeo para asegurar un correcto funcionamiento.
		98. Se debe contar con un procedimiento de reparación o reposición que permita continuar con el servicio en caso de averías, así como los sistemas de seguridad necesarios para que se garantice la atención incluso ante cortes de línea telefónica o suministro eléctrico.
		99. El sistema utilizado para la gestión del servicio debe permitir identificar a la persona usuaria de forma inmediata y acceder a toda la información necesaria para la correcta gestión de la llamada, incluyendo los protocolos de actuación
		100. El equipamiento técnico de la persona usuaria debe ser accesible, de fácil comprensión y manejo, manos libres y cumplir con las especificaciones técnicas en vigor.

MODELO DE AUTOEVALUACIÓN	ESTADO			
	No	En estudio	A mejorar	SI Adecuado
<b>CAPITULO A: DEFINICION DEL SERVICIO.</b>				
<b>A.1 Diseño del servicio.</b>				
Comunicación con el centro de atención y profesionales				
Orientado hacia el usuario				
Acceso universal				
Planificación del servicio				
Modelo integrado de atención				
Objetivos del servicio				
<b>CAPITULO B: ASPECTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO.</b>				
<b>B.1. Aspectos de funcionamiento y organización.</b>				
<b>Organización</b>				
Funcionamiento 24horas/365 días				
Proceso de alta				
Pruebas de funcionamiento e información al usuario				
Documento escrito con información de base				
Valoración del usuario.				
Expediente del usuario				
Información sobre incidencias				
Incidencias sobre el usuario				
Promoción de calidad de vida				
Coordinación con el cuidador principal				
Protocolos y registros adaptados a los niveles de intervención				
Organigrama				
Seguimiento del usuario individualizado				
Sistema de custodia de llaves seguro				
<b>B.2. Sistema de calidad y ética del servicio.</b>				
<b>Sistema de calidad</b>				
Centrado en la persona				
Existen indicadores de calidad				
Seguimiento de llamadas con periodicidad mensual				
Auditorias internas y externas periódicas				
Sistema de quejas y reclamaciones				
Evaluación satisfacción anual del servicio				
<b>Ética</b>				
Documento de confidencialidad y código ético				
Tipo de relación usuario-profesional				
<b>B. 3. Normativas.</b>				
<b>Normativa y contrato</b>				
Cumplimiento de normativas				
Contrato				

	ESTADO			
	No	En estudio	A mejorar	SI Adecuado
Cumplimiento de LOPD				
Proceso de alta administrativa				
<b>B.4. Financiación y acceso</b>				
<b>Financiación</b>				
Tarifas públicas y conocidas				
Sistema de financiación público				
Seguimiento económico				
<b>Acceso al servicio público</b>				
Valoración adecuación recurso				
Aportación al expediente de informe social y PIA				
<b>B.5. Coordinación</b>				
<b>Con servicios sociales</b>				
Contacto periódico				
<b>Con servicios sanitarios</b>				
Coordinación ante incidencias de salud				
Detección y comunicación de necesidades				
<b>Con otros recursos</b>				
Se conocen y coordinan con otros sistemas de apoyo				
<b>CAPITULO C: USUARIO, FAMILIA Y ENTORNO.</b>				
<b>C1. tipología de usuarios</b>				
<b>C.2 Derechos y deberes de la persona usuaria.</b>				
<b>Derechos de la persona usuaria</b>				
Integridad, intimidad, individualidad, respeto....				
Reglamento derechos y deberes escrito y conocido.				
Conocer normativa e información de tramitación.				
Conocer modificación de las condiciones del servicio				
Identificación del personal				
Conocer y aceptar que participa en algún estudio				
Derecho a decidir				
<b>Deberes de la persona usuaria</b>				
Comunicación traslado domicilio				
Colaboración con el servicio				
Facilitar información sanitaria y social				
Proporcionar un trato adecuado al personal				



	ESTADO			
	No	En estudio	A mejorar	SI Adecuado
<b>C.3 Intervención.</b>				
<b>Protocolos.</b>				
Protocolo actuación del profesional				
Protocolo de detección de riesgo				
Protocolos mínimos de funcionamiento				
P de custodia de llaves				
P. de trato y comunicación				
<b>Registros</b>				
Sugerencias, quejas e incidencias				
Recoger los cambios de situación				
R de incidencias				
R. custodia de llaves				
<b>C.4 Valoración y seguimiento.</b>				
<b>Valoración</b>				
Inicial				
Datos mínimos de la valoración				
Recogida de recursos				
Acuerdo fecha de la instalación				
Modelo de valoración de seguimiento				
<b>Seguimiento</b>				
Comunicaciones periódicas				
Llamadas periódicas				
Agendas				
<b>C.5 Cuidadores, familia y amigos.</b>				
<b>Cuidador principal o familiar.</b>				
Apoyo al cuidado				
Participación en el PIA				
Contar con la opinión para el servicio				
Información y formación				
Información del usuario				
<b>CAPITULO D: ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO Y PERSONAL</b>				
<b>D.1 Entidad prestadora del servicio.</b>				
Conocimiento del entorno y del colectivo				
Cumplimiento normativo y permisos				
Coordinación con recursos e instituciones				
Veracidad de la publicidad				
Sistema de gestión de la calidad				
Objetivos anuales				
Definición de misión, principios y valores				
<b>D.2. Aspectos de personal.</b>				
<b>Aspectos generales</b>				
El personal cumple la normativa				

	ESTADO			
	No	En estudio	A mejorar	SI Adecuado
Garantía de prestación del servicio				
Confidencialidad de la información				
Pautas de atención específicas				
Uniformidad e identificación				
Análisis rotación personal				
Plan de acogida				
<b>Convenios colectivos.</b>				
Cumplimiento normativa laboral				
<b>PRL</b>				
Análisis riesgos domicilio				
Memoria anual				
<b>Contratos</b>				
Estabilidad del personal				
Clima laboral				
<b>Formación</b>				
Formación continua y valoración de la participación				
<b>CAPITULO E: EQUIPAMIENTO Y TECNOLOGIA DEL SERVICIO</b>				
<b>E.1. Equipamiento.</b>				
Cumplimiento normativa				
Sistema de mantenimiento preventivo y correctivo				
Sistemas de seguridad en el funcionamiento del servicio				
Identificación automática del usuario				
Accesibilidad del equipamiento				

## **BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA**

- "Evaluación de la calidad de vida". Bernardo Moreno Jiménez, Carmen Ximénez Gómez. UAM. Publicado en: Gualberto Buena Casal y col (Eds). Manual de evaluación en Psicología Clínica y de la Salud. Madrid: S.XXI, pp. 1045-1070. 1996
- Rodríguez Rodríguez, P., y Ferreiro Gastón, E. (1997): Evaluación de servicios de teleasistencia domiciliaria. Madrid: IMSERSO.
- Rodríguez Rodríguez P. La atención Integral centrada en la persona. Informe Portal del Mayor : Imsero Noviembre 2010
- Normas generales del servicio de Teleasistencia domiciliaria "Programa de teleasistencia Domiciliaria IMSERSO-FEMP. Octubre 1999
- "Teleasistencia Domiciliaria" Folleto informativo. IMSERSO/FEMP y Corporaciones locales. 209-03-043-3
- "Calidad y Dependencia: Grados de Dependencia y necesidad de servicios". Juan Manuel Duque, Adela Mateo. Estudio de Consultoría y Asistencia. Fundación SAR. Colección Documentos. Serie Documentos Técnicos. IMSERSO
- Protocolo de prevención y detección de abusos y malos tratos. Cristina Rodríguez Benito. Infogerontologia.com
- "Cuidados a los mayores en los hogares españoles: el entorno familiar". Colección Estudios. Serie Dependencia. IMSERSO
- "Personas mayores viviendo solas: la autonomía, un valor en alza". 2004. Juan López Doblas. Colección Estudios. Serie Personas Mayores. IMSERSO
- "Análisis de la Teleasistencia Domiciliaria: una aproximación al poder y sus especialidades". Lopez Gomez D. 2004
- Miguel A. Valero, José A. Sánchez, Ana Belén Bermejo "Servicios y tecnologías de teleasistencia: tendencias y retos en el hogar digital". 2007
- Blanco Romero, M. Algo más que teleasistencia. Revista eSalud.com. 2007
- Debate sobre envejecimiento y calidad de vida. Fundación Salud, Innovación y Sociedad
- Estandares de calidad en geriatría. Sociedad Española de Geriatría y Gerontología.
- Guía practica del Buen trato a las personas mayores. Sociedad española de Geriatría y Gerontología.
- Decálogo de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología.
- Sistema de Acreditación de Calidad para los servicios de atención a personas mayores. Sociedad Española de Geriatría y Gerontología