




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](tel: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](http://www.madrid.es)

Aprobada 10/07/2008 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 11/03/2024

Carta de Servicios 2024

Servicio de Teleasistencia

La Teleasistencia es valorada como un servicio excelente

122.008 Domicilios atendidos

145.128 Personas usuarias atendidas

3.753.259 Llamadas atendidas

10.229.759 Llamadas realizadas

234.661 Desplazamientos de apoyo domiciliario

Valoración del servicio: 9,3

Datos 2023

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Atención social y apoyo personal telefónico** 24 horas, 365 días al año.
- > **Soporte técnico:** ▪ Instalar un dispositivo de teleasistencia 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 Teleasistencia no presta asistencia de carácter sanitario.
- > **Informar y asesorar telefónicamente** en materia económica, social, jurídica y psicológica por profesionales especializados para los 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.
- > **Informar** sobre el servicio de Teleasistencia y otras cuestiones en el siguiente vínculo [Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#).
Las personas mayores de 65 años que, según los datos de Padrón viven solas, pueden tramitar la solicitud de Teleasistencia 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 de año.

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 15 días el **correcto funcionamiento de todos los dispositivos** de teleasistencia. 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** de Teleasistencia que viven **solas, no salen del domicilio** habitualmente y cuentan **con escaso apoyo social**. Al 97% 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 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 **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 97% 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.
