



# **Guía de Uso**

## **Teleasistencia domiciliaria**



## EL SERVICIO

La teleasistencia domiciliaria te acompaña para que puedas seguir viviendo en tu hogar con tranquilidad y seguridad.

Con solo pulsar un botón, te ayudamos en lo que necesites, ya sea por emergencia, soledad o simplemente para hablar, estamos a tu lado las 24 horas, los 365 días.

## QUÉ INCLUYE

- **TERMINAL.**- Dispositivo sin teclado con dos botones principales: uno rojo y otro verde. El terminal debe permanecer siempre conectado a la red eléctrica y a la línea de teléfono fija o móvil.
- **PULSADOR:** Dispositivo en forma de colgante o pulsera que debe llevar siempre puesto en casa, incluso cuando se ducha ya que es impermeable.
- **CENTRO DE ATENCIÓN:** Espacio donde el personal de Cruz Roja, especializado en teleasistencia, realiza la atención y el seguimiento permanente y personalizado 24/7.



# REALIZAR UNA LLAMADA

1. Para realizar una llamada, ya sea por emergencia o para hablar, presione el **botón rojo** del terminal o pulsador. El terminal le indicará que se ha iniciado la llamada.
2. Podrá hablar con el Centro de Atención en modo manos libres, a través del potente altavoz y del micrófono del terminal.
3. Al contactar con el Centro de Atención el equipo activa el sistema de "habla-escucha" en el que debe guardar el turno de palabra y espera que el terminal emita un pitido para poder contestar.
4. El **botón verde** sirve para anular la alarma en caso que haya pulsado por error o para detener pitidos o mensajes que puede emitir el terminal cuando se queda sin suministro eléctrico o de línea telefónica fija o móvil.

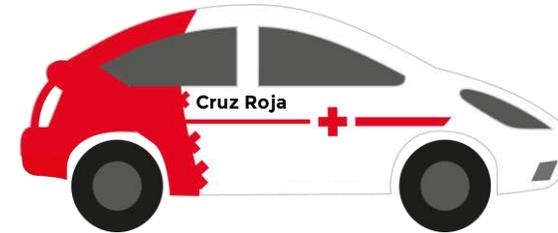


# EN CASO DE EMERGENCIA

El especialista de Cruz Roja responderá su llamada y, en caso necesario movilizará a los contactos (familiares o personas cercanas...) y/o aquellos recursos comunitarios que fueran necesarios (médicos-sanitarios, bomberos, fuerzas de la seguridad...).

# UNIDAD MÓVIL\*

Este servicio, que complementa las funciones del Centro de Atención, está disponible las 24 horas y proporciona una atención presencial en el domicilio cuando sea necesaria.



# CUSTODIA DE LLAVES\*

Ofrecemos la posibilidad de guardar una copia de sus llaves, para en caso de emergencia facilitar el acceso a los recursos movilizados.

En caso de cambio en alguna de las llaves, por favor comuníquelo al Centro de Atención.



\* Servicio opcional en función de disponibilidad en la zona

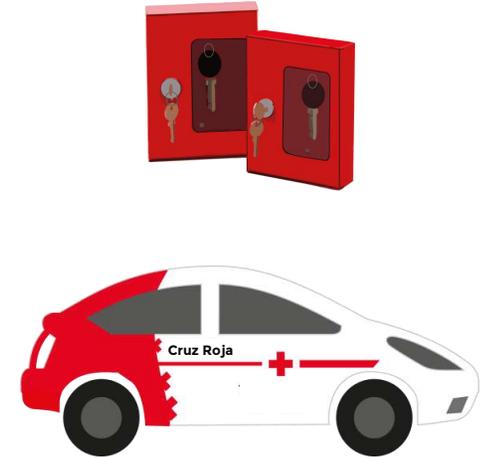


## EN CASO DE AUSENCIA

- Siempre que se ausente más de 24 horas de su domicilio debe comunicarlo al Centro de Atención presionando el botón rojo del pulsador o del terminal antes de marcharse.
- Cuando regrese a su domicilio, debe presionar el botón rojo del pulsador o del terminal para comunicar su regreso.



# RECOMENDACIONES



- Lleve siempre el colgante o pulsera, incluso cuando se duche o bañe, es impermeable y puede mojarlo sin que se averíe.
- Puede dormir con el pulsador, pero si le molesta puede dejarlo a mano por si lo necesita durante la noche.
- Cuando salga a la calle quítese el pulsador y déjelo a mano para cuando regrese, ya que ponérselo siempre que esté en el domicilio.

- El Centro de Atención realiza llamadas periódicas para comprobar sus datos y ver que tal se encuentra.
- También puede realizar llamadas para recordarle una cita médica o la toma de medicación.
- Recuerde que usted puede pulsar todas las veces que necesite, hágalo al menos una vez al mes para familiarizarse con el servicio.

- Nuestro personal le avisará siempre por teléfono ante de ir a su domicilio, se identificará como personal de Cruz Roja y no le pedirá ni aceptará dinero.

- Si su servicio incluye Unidad Móvil y Custodia de Llaves no eche cerrojos que no puedan abrirse desde el exterior, ni deje puesta las llaves para poder atenderle lo antes posible.

# PREGUNTAS FRECUENTES

## EN CASO DE EMERGENCIA

**Si pulso, pero no puedo hablar ¿cómo actúan?** Verificamos qué sucede y movilizamos los recursos necesarios, haciendo seguimiento posterior hasta comprobar que todo está solucionado.

**Si me pasa algo ¿viene una ambulancia?** Tras analizar el caso y si fuera necesario se moviliza el servicio de tu hospital de referencia.



## EN CASO DE AVERÍA

**¿Qué ocurre si se va la luz?** En caso de fallo eléctrico, el terminal continúa funcionando al menos 48 horas y envía una señal de aviso al Centro de Atención.

**Si se estropea o avería ¿tengo que pagar por uno nuevo?**

Siempre que la avería no sea consecuencia de un mal uso, nosotros nos encargamos de la reparación o sustitución sin coste.

## CUSTODIA DE LLAVES

**Si tengo un servicio con custodia de llaves ¿están seguras?** Las llaves que custodiamos se encuentran en estancias con acceso restringido, utilizándose única y exclusivamente en caso necesario, controlando durante todo el proceso quién las tiene.

# PREGUNTAS FRECUENTES

## FUNCIONAMIENTO

**¿Dónde se coloca el terminal?** El técnico busca el sitio más adecuado para que el terminal funcione correctamente.

**¿El pulsador funciona fuera de casa?** El pulsador funciona dentro del domicilio desde cualquier estancia.

**¿El pulsador se puede mojar?** Sí, es resistente al agua, por lo que debe llevarse puesto incluso en el baño o en la ducha.

**¿Me escuchan desde cualquier parte de la casa?** El terminal dispone de un potente altavoz que activa el manos libres, permitiendo hablar desde cualquier estancia de la casa. En caso de no poder mantener una conversación adecuada o no recibir respuesta llamaremos a las personas de contacto.

**¿Puedo llamar a cualquier hora del día?** Nuestro Centro de Atención está operativo 24/7, por lo que puedes llamar siempre que lo necesites.

**¿Qué ocurre si pulso sin querer?** Puedes pulsar todas las veces que quieras, queriendo o sin querer. Siempre estamos a tu lado.

**Si me pasa algo ¿avisáis a mi familia?** Cuando solicites el servicio te pedimos, entre otros, datos de familiares o personas cercanas para avisarles en caso necesario.





## MANTENIMIENTO

- El terminal debe estar siempre en el lugar donde lo ha instalado el técnico. Por su seguridad no lo cambie de sitio, desenchufe de la red eléctrica, ni corte o manipule los cables que salen del mismo. En caso de necesidad, avísenos para que le ayudemos a cambiarlo de sitio o dejar los cables de nuevo colocados.
- No tape el terminal con ningún paño o adorno. Límpielo regularmente con un plumero o paño suave. Al tratarse de un aparato conectado a la red eléctrica nunca utilice un paño humedecido, evitando derramar líquidos sobre él.
- La limpieza del pulsador se realizará de forma similar al terminal. Aunque puede mojarse no lo sumerja ni lo meta en la lavadora. El cordón puede lavarlo aparte con agua y jabón.
- En caso de corte de luz o de suministro eléctrico, el terminal de teleasistencia seguirá funcionando gracias a una batería interna, señalizando la anomalía mediante una luz y emitiendo varios sonidos. En el caso de que no se restablezca la electricidad pasadas unas horas, enviará un aviso automático al Centro de Atención. Para evitar avisos innecesarios, evite desconectar la luz general de su domicilio en la medida de lo posible, así como desenchufar el terminal.
- Si su terminal funciona conectado a la línea de teléfono fija, en caso de corte de la línea fija, el terminal señala la anomalía mediante una luz y emitiendo varios sonidos. Tenga en cuenta que mientras dure el corte de línea no podrá realizar ninguna llamada, incluidas las de emergencia. Alternativamente puede llamar al teléfono 91 330 88 30. En estas circunstancias, busque una línea operativa desde la que avisar a su compañía telefónica para que restablezcan el servicio a la mayor brevedad.



## CALIDAD

- El Sistema de Calidad de Cruz Roja Española está dirigido al cumplimiento de la misión de la Institución de estar “CADA VEZ MÁS CERCA DE LAS PERSONAS”, siendo coherente con las estrategias globales definidas por la Asamblea General.
- Cruz Roja garantiza el cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales de acuerdo con el Reglamento UE 2016/679 que armoniza la legislación en materia de Protección de Datos en toda la Unión Europea, incrementado la protección de las personas físicas titulares de datos personales y otorgándoles un mayor control sobre éstos.
- Cruz Roja pone a disposición de todas las personas usuarias y sus familiares un canal para que puedan reportar los incumplimientos del Código Ético o aquellas irregularidades o comportamientos ilícitos o delictivos que detecten en el seno de Cruz Roja.
- Las personas usuarias o familiares que deseen información o transmitir una sugerencia, queja o reclamación pueden hacerlo a través de:
  - [91 330 88 30](tel:913308830) (teléfono)
  - [teeamad@cruzroja.es](mailto:teeamad@cruzroja.es) (correo electrónico)

