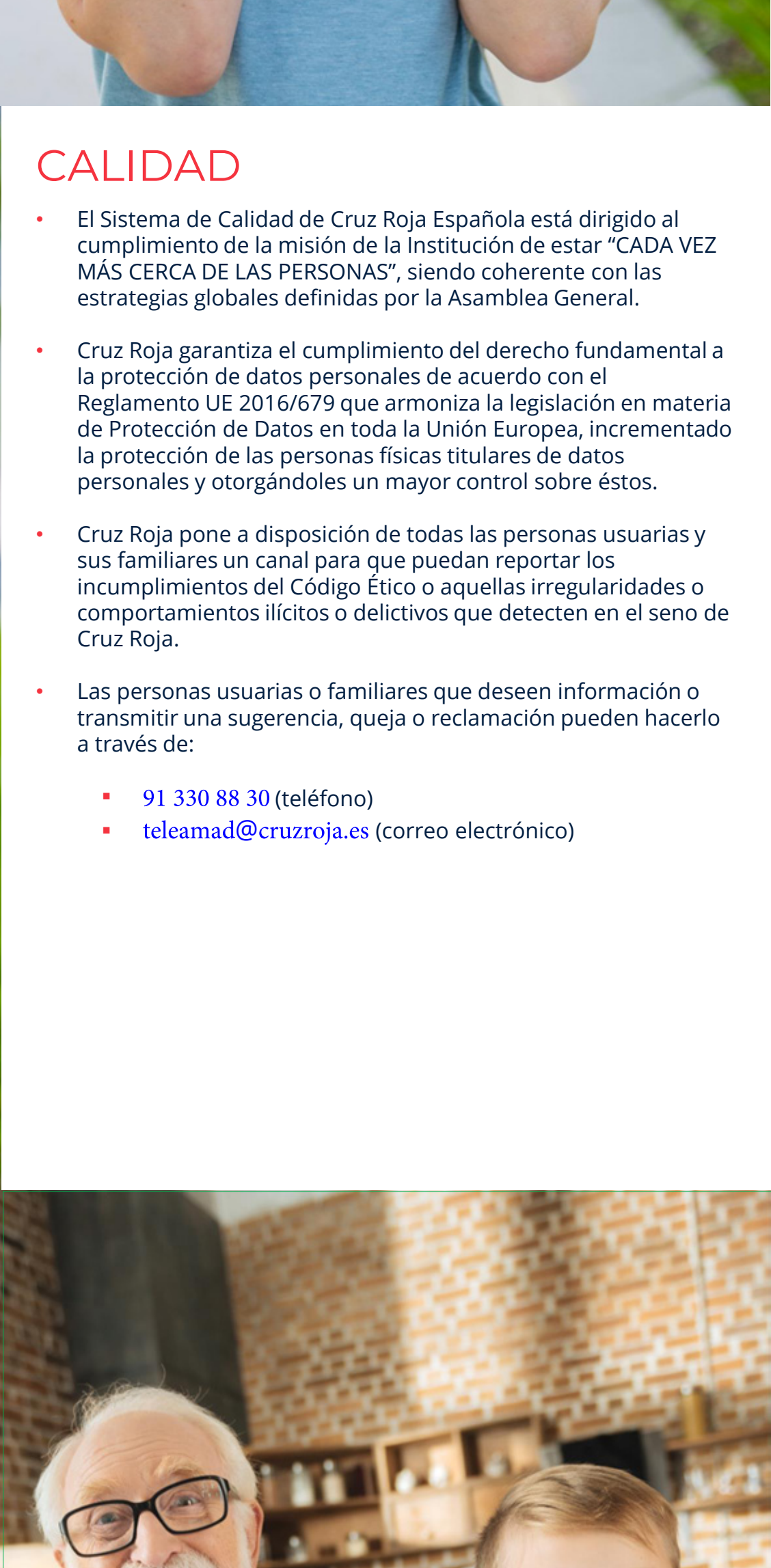




## Guía de Uso Teleasistencia móvil



### 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 (teléfono)
  - telemad@cruzroja.es (correo electrónico)



### EL SERVICIO

La teleasistencia móvil te acompaña, tanto dentro como fuera de casa, para que disfrutes de tu independencia con seguridad y tranquilidad, tanto para ti como para tus familiares o personas cercanas.

De muy fácil uso, con solo pulsar el botón, nuestros profesionales responden ante cualquier emergencia, necesidad o imprevisto que puedas tener, ofreciendo protección permanente y localización geográfica las 24 horas.

### QUÉ INCLUYE

- TERMINAL.**- Reloj inteligente o teléfono móvil adaptado a las necesidades de cada persona.
- TARJETA SIM.**- Tarjeta con chip, que se inserta en el reloj o teléfono y que permite las comunicaciones.
- CENTRO DE ATENCIÓN.**- Espacio donde el personal de Cruz Roja, especializado en teleasistencia, realizan la atención y el seguimiento permanente y personalizado las 24 horas.



### REALIZAR UNA LLAMADA

- Para lanzar una alarma presione el botón del teléfono reloj/móvil. El dispositivo indicará que se ha iniciado la llamada mediante una vibración larga y que se la llamada la llamada con varias vibraciones cortas.
- Podrá hablar con el Centro de Atención en modo manos libres, a través del altavoz y del micrófono del teléfono.



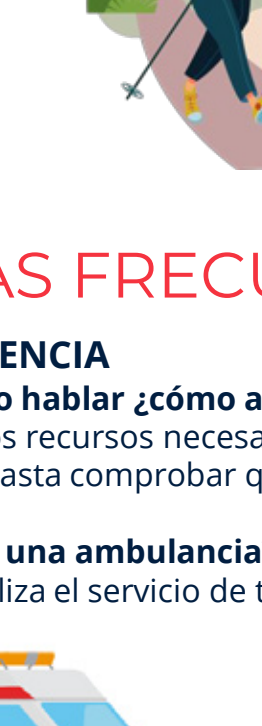
### GEOLOCALIZACIÓN

Localización mediante GPS de la ubicación del dispositivo. Esta funcionalidad se activa de forma complementaria si la persona usuaria pulsa la llamada de alarma.



### 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...).



### MANTENIMIENTO

- Limpie la pantalla del elemento pulsante con un paño suave y evite el contacto con los elementos punzantes.
- Maneje el móvil con cuidado procurando que no se caiga y preservándolo de líquidos, humedades o vapor, temperaturas altas o bajas, fuego y luz directa del sol.
- Al viajar en coche evite colocar el móvil sobre un airbag y respete siempre las leyes y normativas referentes al uso de teléfonos móviles durante la conducción.
- Si viaja en avión, respetando la normativa vigente, debe apagar el móvil antes del despegue y recuerde encenderlo a su llegada. **IMPORTANTE:** este servicio solo funciona en España.
- Mantenga el móvil fuera del alcance de niños y mascotas, contiene piezas pequeñas que podrían ocasionar asfixia.
- Si el servicio se presta con un dispositivo propiedad de Cruz Roja, no desmonte la tapa, ni la batería, ni intente extraer la tarjeta SIM. Los dispositivos están protegidos y se bloquearán si son manipulados por personal ajeno a Cruz Roja.
- En caso de duda o incidencia sobre el funcionamiento del equipo o del servicio, no dude en pulsar la pantalla del móvil. Si no fuera posible puede llamarnos a cualquier hora al número de su fuera



### 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.



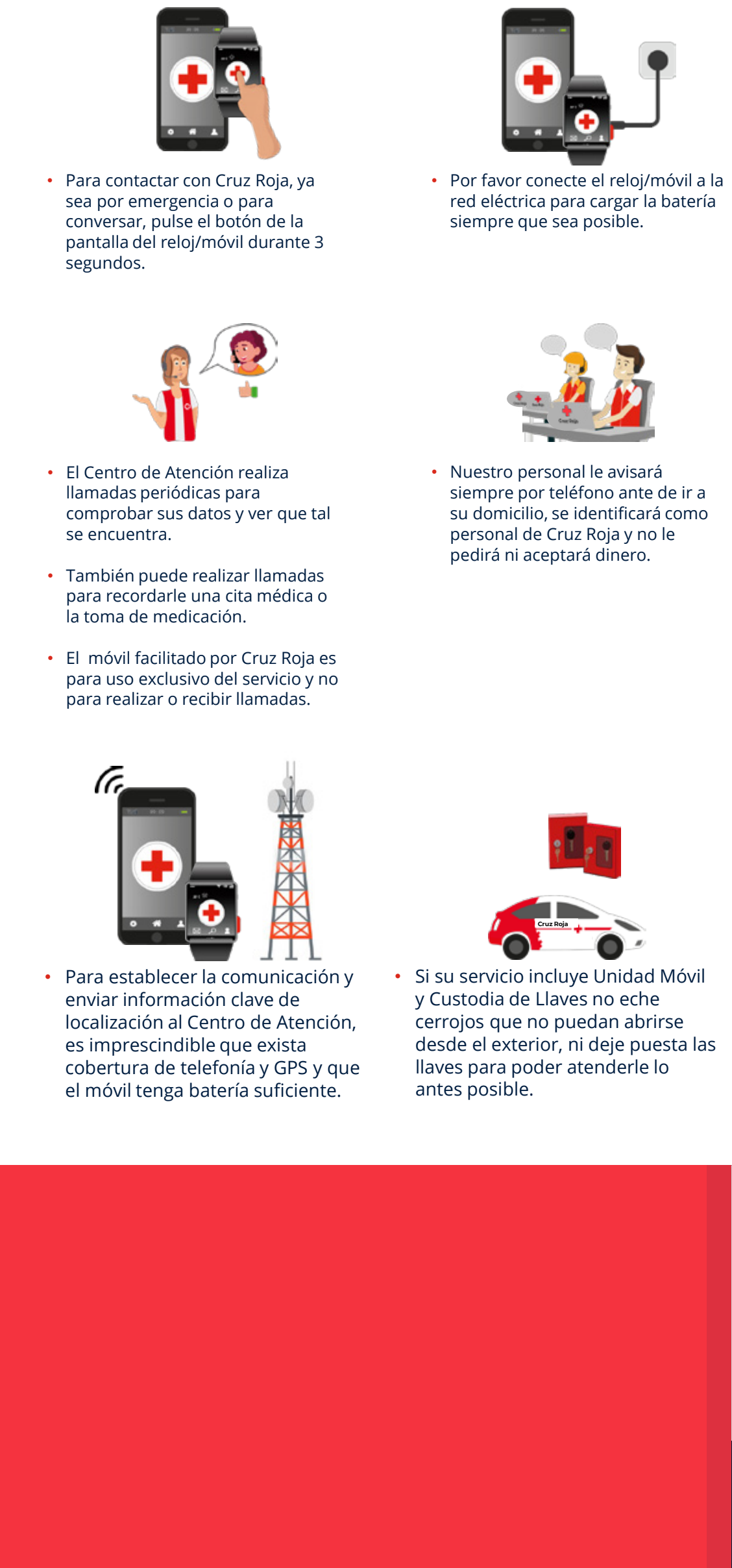
### CUSTODIA DE LLAVES\*

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



### PREGUNTAS FRECUENTES

#### FUNCIONAMIENTO

**¿Cuánto tiempo duran la batería del reloj?** Al tener una batería pequeña y para que todas sus prestaciones estén operativas se recomienda cargarlo todos los días.

**¿El reloj es sumergible o se puede mojar?** No, no se puede sumergir ni mojar.

**¿Puedo hablar desde el reloj?** Sí, cuando se pulsa el botón de emergencia el dispositivo se pone en manos libres para que sea más fácil hablar y poder comunicarse. En caso de no poder mantener una conversación adecuada o no recibir respuesta llamaremos a las personas de contacto o movilizaremos los recursos necesarios.

**¿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 avisarlos en caso necesario.



### 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

**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.

### 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 DE USO



- Para contactar con Cruz Roja, ya sea por emergencia o para conversar, pulse el botón de la pantalla del reloj/móvil durante 3 segundos.
- Por favor conecte el reloj/móvil a la red eléctrica para cargar la batería siempre que sea posible.



- El Centro de Atención realiza llamadas periódicas para comprobar sus datos y ver que tal se encuentra.
- 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.
- También puede realizar llamadas para recordarle una cita médica o la toma de medicación.
- El móvil facilitado por Cruz Roja es para uso exclusivo del servicio y no para realizar o recibir llamadas.



- Para establecer la comunicación y enviar información clave de localización al Centro de Atención, es imprescindible que exista cobertura de telefonía y GPS y que el móvil tenga batería suficiente.
- 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.