

Diciembre 2007

TÍTULO

Servicios para la promoción de la autonomía personal

Gestión del servicio de teleasistencia

Requisitos

Services for the promotion of the personal autonomy. Management of the telecare service. Requirements.

Services pour la promotion de l'autonomie personnelle. Gestion du service de télé-assistance. Exigences.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 158 *Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y para Personas en Situación de Dependencia* cuya Secretaría desempeña FNM.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 158401

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	4
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
3 GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	6
3.1 Generalidades.....	6
3.2 Subcontrataciones	6
3.3 Información a proporcionar a las personas solicitantes del servicio	6
3.4 Condiciones de acceso al servicio.....	7
3.5 Recogida inicial de datos y aportación de información a la persona usuaria	7
3.6 Relación contractual	8
3.7 Prestación del servicio	9
3.8 Suspensión temporal del servicio.....	13
3.9 Baja definitiva o finalización del servicio.....	13
4 RECURSOS HUMANOS	13
4.1 Personal.....	14
4.2 Formación.....	15
5 RECURSOS MATERIALES	16
5.1 Requisitos generales.....	16
5.2 Centro de atención	16
5.3 Dotación de otras áreas para la prestación del servicio.....	18
5.4 Terminal de la persona usuaria y unidad de control remoto	19
5.5 Unidad móvil	21
6 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	22
6.1 Protocolo de alta en el servicio.....	22
6.2 Protocolo de custodia y manipulación de llaves	23
6.3 Protocolo de baja del servicio.....	23
6.4 Protocolo de suspensión temporal del servicio	23
6.5 Protocolo de coordinación y comunicación con la administración pública (si procede)	24
6.6 Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo	24
6.7 Protocolo de actuación ante comunicaciones.....	24
7 GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	25
7.1 Sistema de calidad del servicio en el que se deben definir al menos	25
7.2 Verificación del cumplimiento y medición de los indicadores de calidad	25
7.3 Evaluación interna de la calidad del servicio.....	26
7.4 Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua del servicio	26
ANEXO A (Informativo) RELACIÓN DE OPERADORES/AS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN SEGÚN EL NÚMERO DE TERMINALES EN USO DE LA ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO	27
ANEXO B (Informativo) DIMENSIONADO MÍNIMO CON EL QUE DEBE CONTAR LA ZONA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS:	28

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma especifica los requisitos y el nivel de servicio mínimo que debe cumplir el servicio de teleasistencia, tanto fija como móvil.

Esta norma no contempla los requisitos para la tecnología aplicada.

Esta norma no es aplicable al servicio de telemedicina, ni al prestado a profesiones de alto riesgo, ni a lo referente a empresas de seguridad.